

第Ⅲ部 スマートフォンのアプリ利用における新たな課題への対応

スマート ユース イニシアティブ

～ 青少年による安心・安全なソーシャルメディア等の
利用のために ～

- ③ 第三に、アプリケーションの利用を前提としたスマートフォンにおいて、特に青少年が Facebook、Twitter、LINE 等のソーシャルメディア、コミュニケーションアプリと呼ばれるサービスを安心安全に利用するための諸課題と対応について、「スマート ユース イニシアティブ」として取りまとめた。これは、高いリテラシーを有する(Smart)青少年(Youth)が、スマートフォン等のデバイスを安心安全に賢く(Smart)利用(Use)するために、フィルタリング、リテラシー向上、ソーシャルメディアガイドラインの活用等に関係者が先導的に取り組むことへの期待が込められている。

(「はじめに」より抜粋)

目 次

第1章 スマートフォンのアプリケーション利用における現状と課題	- 156 -
1 スマートフォンのアプリケーション利用における現状	- 156 -
2 スマートフォンのアプリケーション利用における課題	- 166 -
第2章 スマートフォン時代に適応したフィルタリング環境の整備	- 170 -
1 スマートフォンの普及に伴うフィルタリング環境	- 170 -
2 スマートフォンのフィルタリング環境の一層の整備のために必要な対応	- 175 -
第3章 スマートフォン時代に適応したリテラシーの向上の取組	- 181 -
1 スマートフォン時代に適応したリテラシー向上に関する現状と課題	- 181 -
2 地域の自主的なリテラシー向上活動の展開	- 186 -
第4章 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進	- 192 -
1 ソーシャルメディアガイドラインの現状	- 192 -
2 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進に向けて	- 199 -
(参 考 資 料)	- 204 -

第1章 スマートフォンのアプリケーション利用における現状と課題

スマートフォンは、急速に普及し、多様な世代に利用されている状況にある。このスマートフォンについては、アプリケーションを起動させることによって、従来の携帯電話にあるような通話やメールだけでなく、様々な機能が利用可能となっている。特に、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）、コミュニケーションアプリに代表されるように、スマートフォンは、その画面の大きさや操作性から、コミュニケーション機能の飛躍的發展に特徴を有する。

この広く普及しつつあるスマートフォンについて、青少年をはじめとした様々な利用者が安心・安全に利用できる環境を整えるという観点から、どのような問題があり、その問題を未然に防ぐべく、国・関係事業者等がどのように対応していくべきか検討を行ってきた。

この取りまとめでは、これらコミュニケーション機能を有するアプリケーション等の総称であるソーシャルメディアを中心として、その現状や課題を踏まえた様々な関係者が取り得るべき対応策を提示することとし、もって、青少年が安心・安全にスマートフォンやそのアプリといった新たなサービスを享受できる環境の整備に寄与することとなることを期待する。本章では、まず、スマートフォンのアプリケーション利用における現状と課題について整理することとしたい。

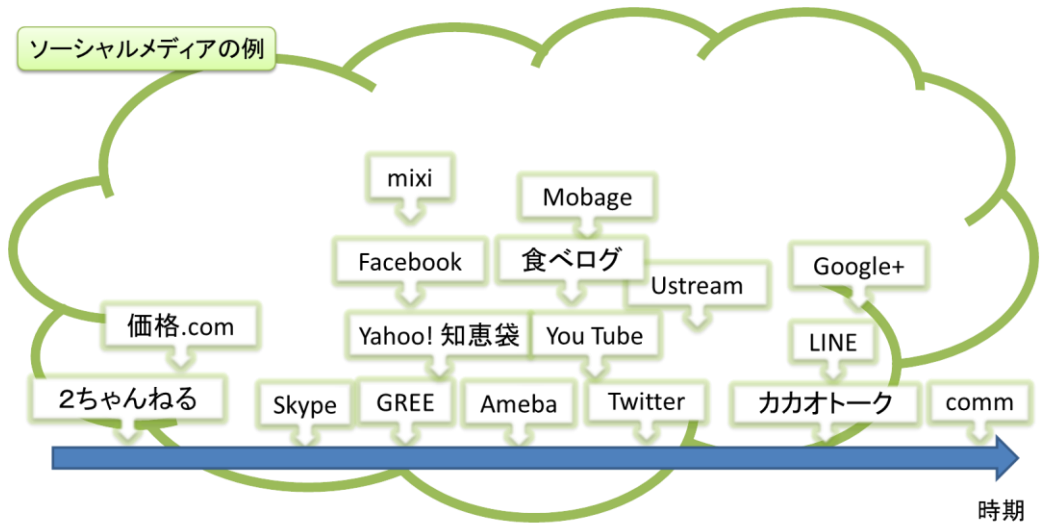
1 スマートフォンのアプリケーション利用における現状

(1) 我が国におけるソーシャルメディアの状況

ソーシャルメディア¹は、利用者が情報を発信し、形成していくことにより利用者同士のつながりを促進する様々な仕掛けが用意されており、互いの関係を視覚的に把握することができるのが特徴である。ソーシャルメディアには、ブログ、SNS、動画共有サイト等様々なサービスが包含されていると考えられ、また、近年では、利用者間の無料通話やメッセージのやりとりなどが可能となるコミュニケーションアプリも登場しており、スマートフォン自体の爆発的な普及とあいまって、スマートフォンならではの新たなサービスの提供・拡充が進んでいる。

¹ ソーシャルメディアは、「インターネットアクセス」、「情報発信」、「情報交換」、「拡張性ある技術・サービス」等を共通の要素として、様々な定義されている。

図表 3-1-1 : 主なソーシャルメディアの例



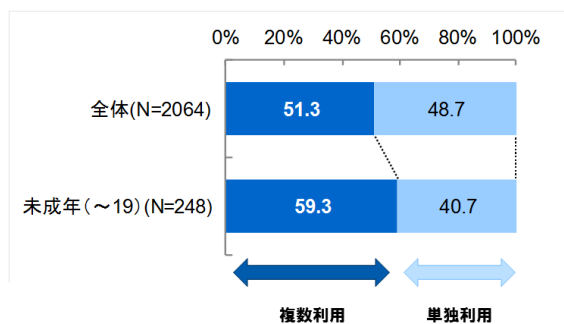
※ 総務省作成

株式会社野村総合研究所によるソーシャルメディアの利用実態調査によれば、ソーシャルメディアのうち、Facebook、mixi、Twitter の3種類のサービスをすべて利用する者は約 500 万人²（2種類のサービスの利用者は約 840 万人）と推計されており、特に未成年者は、複数のソーシャルメディアを利用している率が高く、複数のソーシャルメディアを使い分けることへの抵抗感が比較的薄いことが指摘されている。

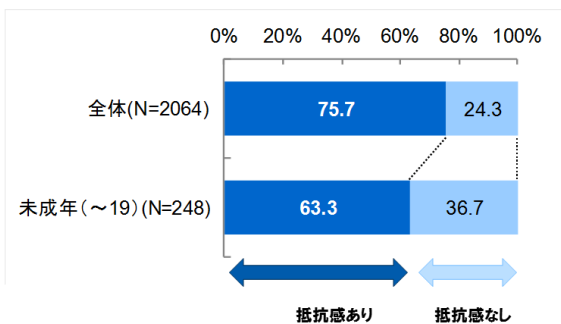
図表 3-1-2 : ソーシャルメディアの利用動向 ①

ソーシャルメディアの複数媒体利用状況

複数のソーシャルメディアに登録することへの抵抗感の有無



複数のソーシャルメディアを使っている率が高い



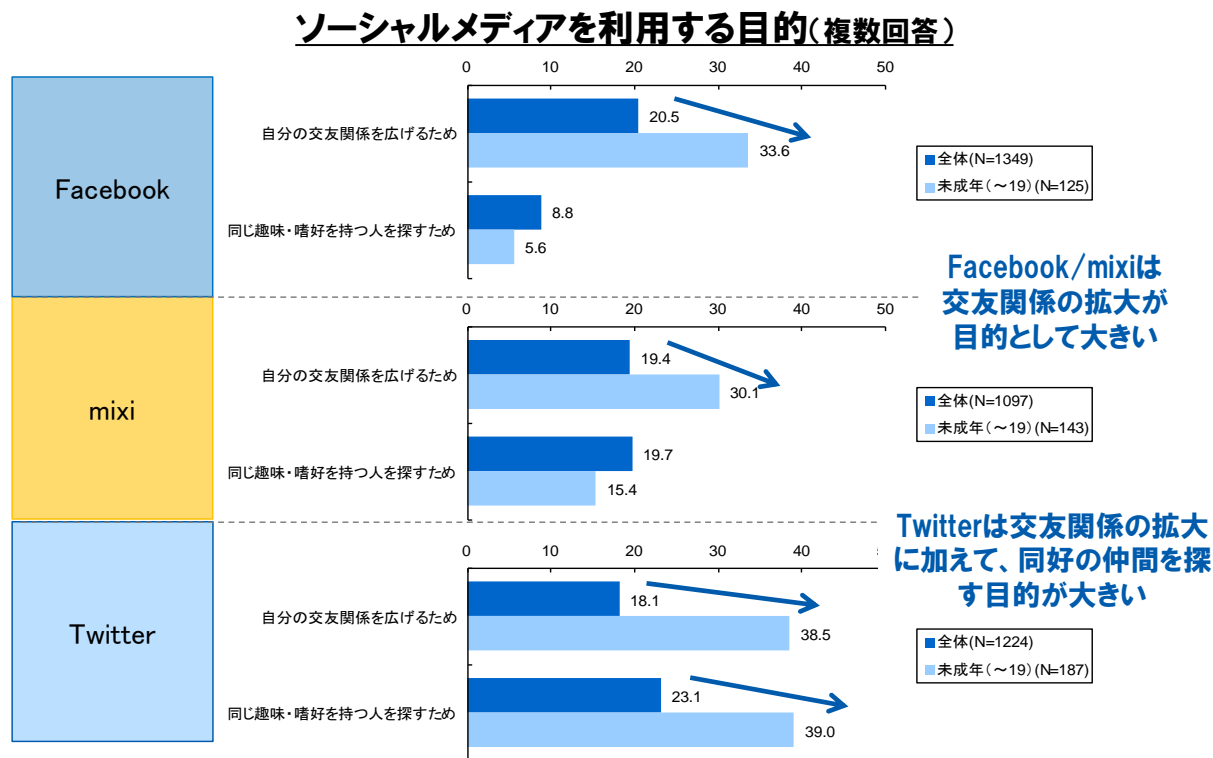
複数のソーシャルメディアを使い分けることへの抵抗感が薄い

出典：WG第2回会合資料1「ソーシャルメディア利用実態」（株式会社野村総合研究所）

² 2012年（平成24年）9月に株式会社野村総合研究所が実施した「ソーシャルメディア利用実態調査」、総務省「通信利用動向調査」及び「人口推計」から同社が推計（日本に住民登録をしている人に限る）。15歳以上のインターネット利用者について、複数ソーシャルメディアの直近1か月の利用状況を算出。

また、未成年者がソーシャルメディアを利用する目的としては、「交友関係の拡大」、「人との出会い」を挙げる割合が高くなっている³。

図表 3-1-3 : ソーシャルメディアの利用動向 ②

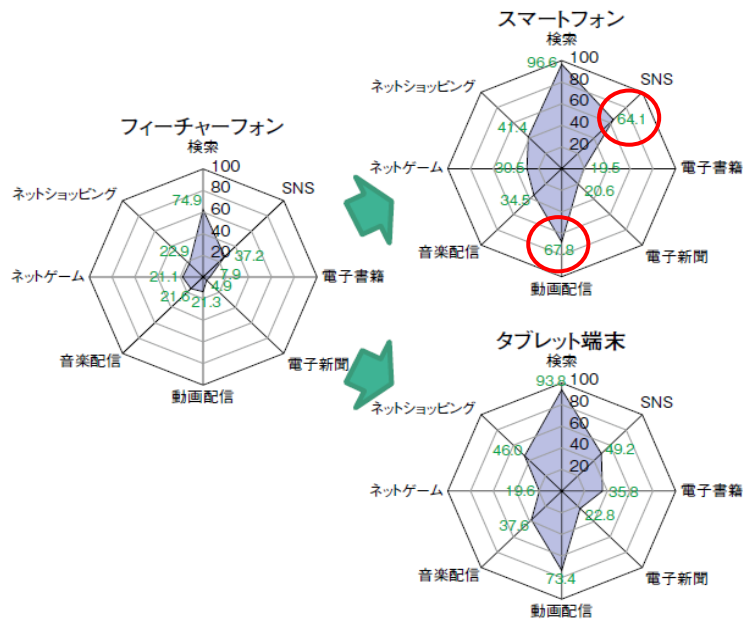


出典：WG第2回会合資料1「ソーシャルメディア利用実態」(株式会社野村総合研究所)

上述のようなソーシャルメディアは、スマートフォンの普及に伴い、その利用も大幅に拡大しているところであり、総務省の「平成24年情報通信に関する現状報告」によると、従来の携帯電話からスマートフォンへの移行の前後におけるソーシャルメディアの利用率を比較すると、SNSでは約27%、動画配信サービスでは約47%増加しており、スマートフォンへの移行がソーシャルメディアの利用の大きな契機となっていると考えられる。

³ 2012年(平成24年)9月に株式会社野村総合研究所が実施した「ソーシャルメディア利用実態調査」による。

図表3-1-4：サービス別利用動向の端末別比較

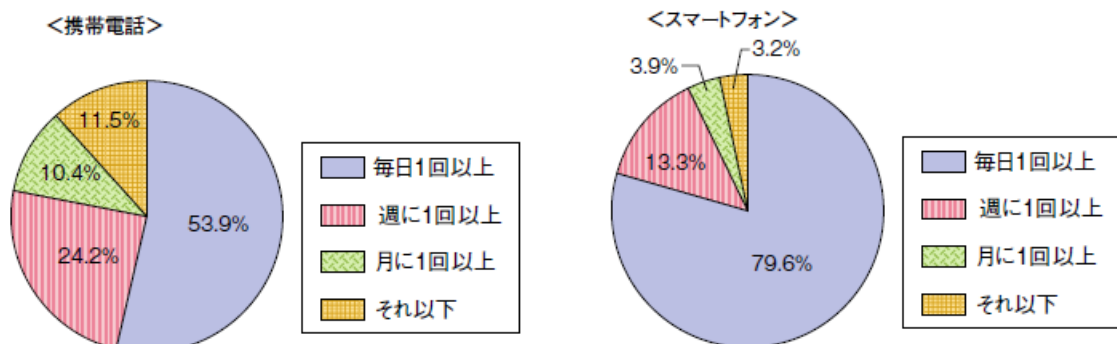


※ それぞれ、各端末の利用者中、各サービスを利用していると回答した者の比率を示す。

出典：平成24年情報通信に関する現状報告（総務省）

また、スマートフォンの普及により、インターネットの利用動向にも変化が現れてきており、例えば、家庭の外におけるインターネットの利用について、従来型の携帯電話の利用者では、毎日1回以上利用している者の割合が5割強（53.9%）であるのに対して、スマートフォンの利用者では、約8割（79.6%）と大幅に増加している。

図表3-1-5：家庭外でのインターネット利用頻度



出典：平成24年情報通信に関する現状報告（総務省）

(2) 主なソーシャルメディア

上述のとおり、ソーシャルメディアには、SNS やコミュニケーションアプリ⁴など多種多様なサービスが含まれている。以下に代表的なソーシャルメディアサービスを紹介する。

図表3-1-6：主なソーシャルメディアの概要

アプリ/サービス名	mixi	GREE	Mobage	facebook
運営会社	株式会社ミクシィ	グリー株式会社	株式会社ディー・エヌ・エー	Facebook, Inc.
企業国籍	日本	日本	日本	アメリカ
サービス提供開始時期	2004年2月(プレオープン) 2004年3月(公式オープン)	2004年2月～	2006年2月～	2004年～
利用者数	日本:2711万人(2012.3) (ログインユーザ数は1512万人)	世界:1億8900万人(2011.12) 日本:2892万人(2011.12)	日本:3998万人(2012.3)	世界:10億人以上(2012.10) 日本:1382万人(2013.2)
サービス概要	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルネットワーキングサービスとして最初期に始まったサービスの1つ。 ・元々は招待制だったが、2010年にオープン化している。 ・交流機能を主軸としてサービスを展開している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ソーシャルネットワーキングサービスとして最初期に始まったサービスの1つ。 ・当初は交流機能を主軸としていたが、ブラウザゲームを前面に押し出したサービスに移行している。 ・2011年4月に米国のOpenFeint社を完全子会社化して、既存のGREEと統合したGREE Platformを展開している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・携帯電話専用のソーシャルネットワーキングサービスとして開始。 ・当初は交流機能、アバター等が主軸であったが、ブラウザゲームを前面に押し出したサービスに移行している。 ・PC向けにはYahoo!と共同でYahoo!モバゲーを展開。 	<ul style="list-style-type: none"> ・学生向けのソーシャルネットワーキングサービスとして開始。2006年以降に一般にも開放した。 ・実名登録制を基本としており、世界最大のSNSである。
登録が必要となる主な情報の種類	メールアドレス(携帯電話限定)、ニックネーム、姓名、現住所、性別、誕生日、生年、パスワード	ニックネーム、メールアドレス、パスワード、姓名、誕生日、性別、携帯電話番号	性別、生年月日、血液型、地域、ニックネーム、パスワード	メールアドレス、姓名、性別、生年月日

アプリ/サービス名	twitter	LINE	comm	KakaoTalk
運営会社	Twitter, Inc.	LINE 株式会社	株式会社ディー・エヌ・エー	Kakao, Inc.
企業国籍	アメリカ	日本	日本	韓国
サービス提供開始時期	2006年7月～	2011年6月～	2012年10月～	2010年3月～
利用者数	世界:5億1700万以上(2012.7)	世界:1億人(2013.1)	日本:500万人(2012.12)	世界:8100万人(2013.2)
サービス概要	<ul style="list-style-type: none"> ・140文字限定の短文のみを投稿できるサービス。 ・読みたい人の投稿だけを読み、ユーザー間の交流も可能な緩いコミュニケーションサービスとして普及。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン向けのアプリで、インターネット電話とチャット、グループチャット等を利用することができる。 ・有料・無料のスタンプがある。 ・スマートフォン、フィーチャーフォン、PC等で利用可能。 ・無料で通話が可能。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン向けのアプリで、インターネット電話とチャット、グループチャット等を利用することができる。 ・無料で通話が可能。 ・スマートフォンのみで利用可能。 ・実名制を推奨している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スマートフォン向けのアプリで、インターネット電話とチャット、グループチャット等を利用することができる。 ・スマートフォンのみで利用可能。 ・無料で通話が可能。 ・最大5人まで同時通話可能
登録が必要となる主な情報の種類	名前(本名の必要なし)、ユーザー名、メールアドレス、パスワード	ニックネーム、携帯電話番号	名前、生年月日、携帯電話番号	携帯電話番号、名前

※ 公表情報等をもとに総務省作成

⁴ ここで、「コミュニケーションアプリ」とは、スマートフォンのアプリケーションとして普及したコミュニケーション機能を有するアプリであり、通常、利用者間の無料通話やメッセージのやりとりなどが可能となるものをいう。具体的には、上記サービス事例のうち、LINE(ライン)、comm(コム)、Kakao Talk(カカオトーク)を指す。

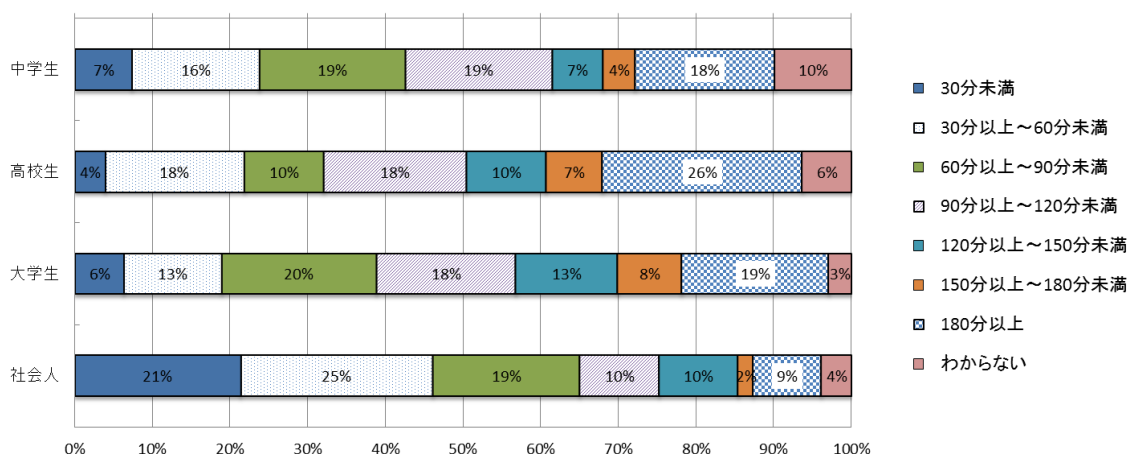
(3) 青少年等におけるソーシャルメディアの利用動向

青少年等におけるスマートフォン及びソーシャルメディアの利用動向について、アンケート調査⁵を実施した。

① スマートフォンの利用時間

スマートフォンの1日当たりの平均利用時間は、中学生では「60分以上～90分未満」及び「90分以上～120分未満」、高校生では「180分以上」、大学生では「60分以上～90分未満」、社会人では「30分以上～60分未満」がそれぞれ最も多く、特に高校生については、1日にスマートフォンを「180分以上」利用していると回答している利用者が全体の3割弱を占めている。また、スマートフォンを1日に「180分以上」利用している利用者は、中学生、高校生、大学生、社会人とも男性よりも女性の方が多くなっている。

図表3-1-7：スマートフォンの1日当たりの平均利用時間



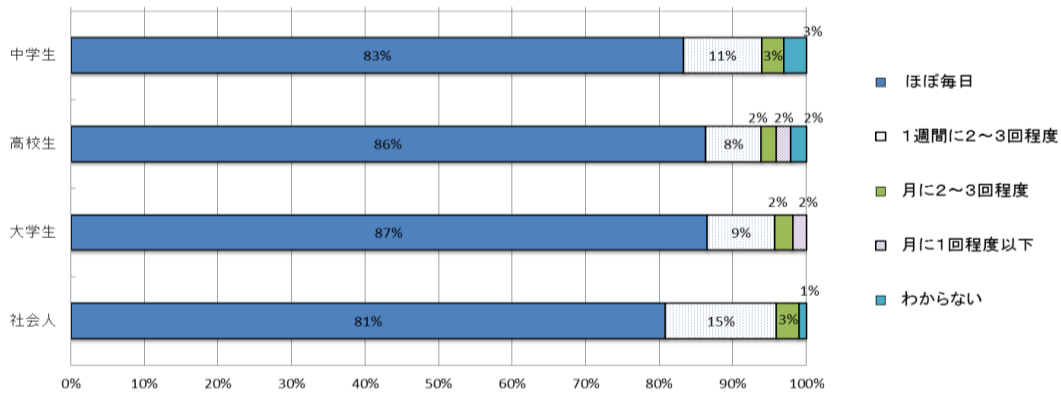
※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

② ソーシャルメディアの利用頻度・時間

SNS及びコミュニケーションアプリの利用頻度を見てみると、SNSについては、「ほぼ毎日」利用していると回答している利用者が中学生、高校生、大学生、社会人とも8割を超えており(中学生83%、高校生86%、大学生87%、社会人81%)、1日当たりの平均利用時間としては、中学生・社会人では「30分未満」、高校生・大学生では「30分以上～60分未満」が最も多くなっている。他方、中学生については、全体の1割強が1日当たりの平均利用時間を「180分以上」と回答している。

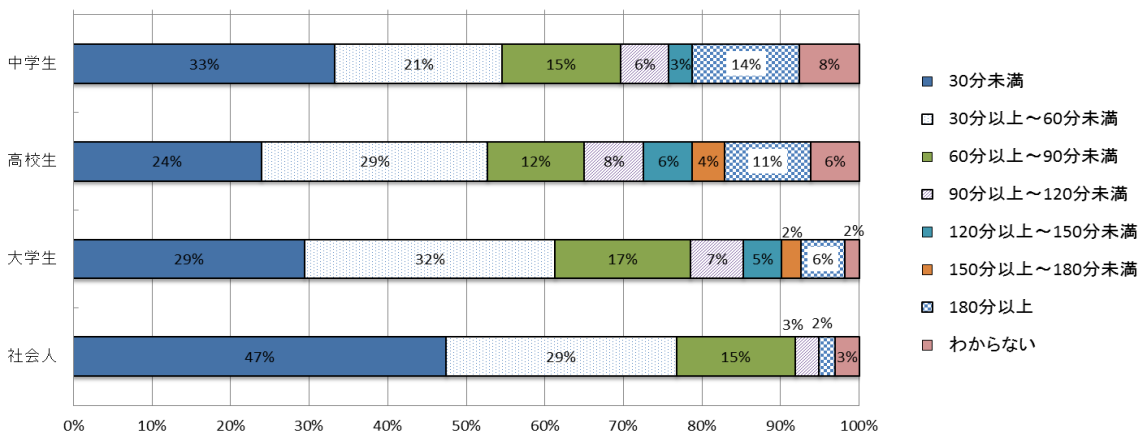
⁵ 三菱総合研究所請負調査 平成24年度「児童ポルノサイトのブロッキングをはじめとする電気通信サービスの利用環境整備施策と諸外国の法制度等に関する調査研究」：スマートフォンを利用している中学生、高校生、大学生、社会人及びスマートフォンを利用している中学生・高校生の保護者に対してウェブアンケート調査を実施(サンプル合計：1,152人)。調査実施期間は、2013年(平成25年)3月13日から15日まで。

図表3-1-8：SNSの利用頻度



※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

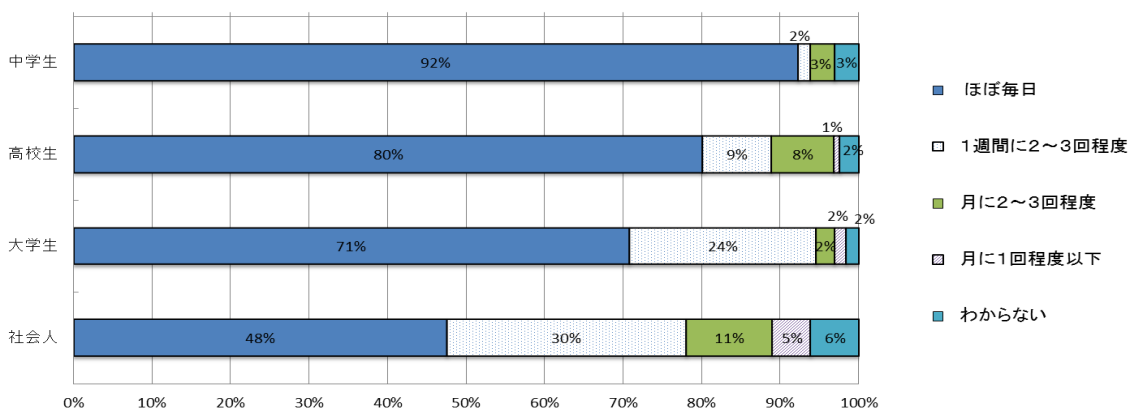
図表3-1-9：SNSの1日当たりの平均利用時間



※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

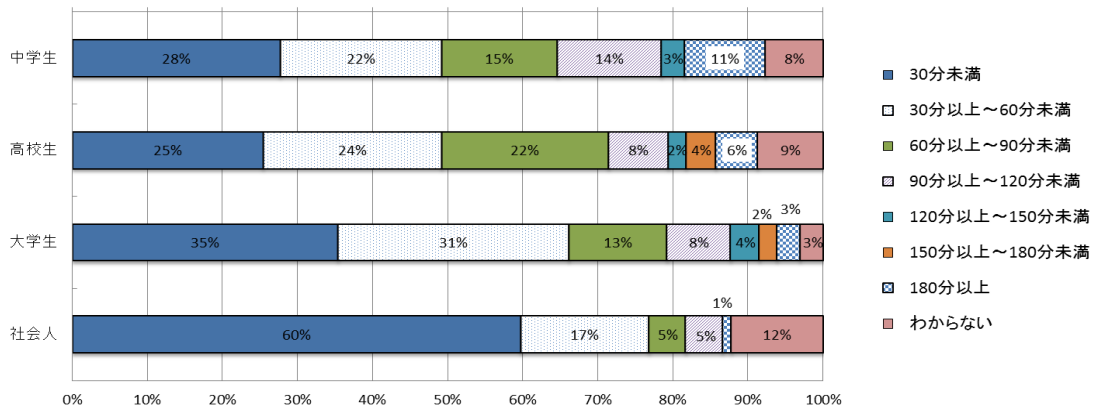
また、コミュニケーションアプリについては、「ほぼ毎日」利用していると回答している利用者は中学生・高校生が多く、特に中学生については、全体の9割以上（92%）がコミュニケーションアプリを毎日利用している結果となっている。他方、1日当たりの平均利用時間としては、中学生、高校生、大学生、社会人とも「30分未満」が最も多くなっており、特に社会人では、全体の6割（60%）が1日当たりの平均利用時間を「30分未満」と回答している。

図表3-1-10：コミュニケーションアプリの利用頻度



※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

図表3-1-11：コミュニケーションアプリの1日当たりの平均利用時間



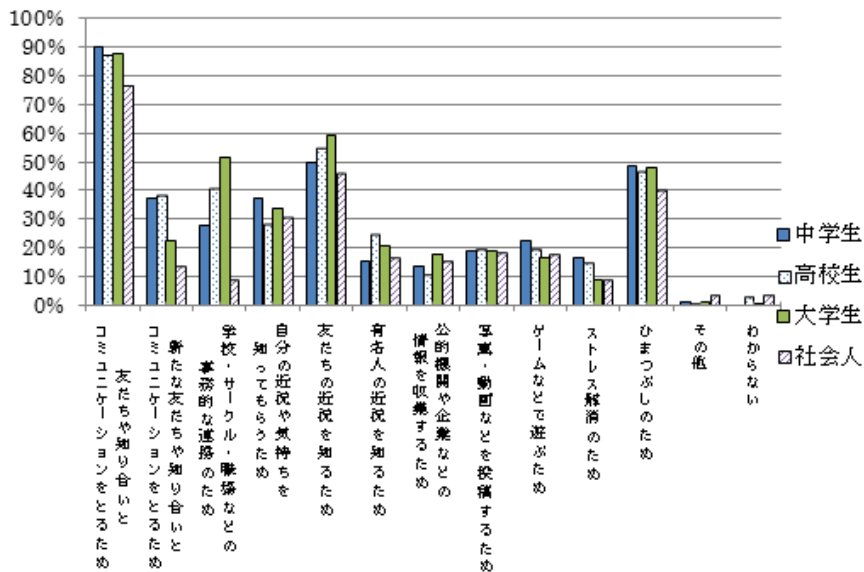
※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

③ ソーシャルメディアの利用目的

SNS やコミュニケーションアプリの主な利用目的を見てみると、中学生、高校生、大学生、社会人とも「友達や知り合いとコミュニケーションをとるため」が最も多く、次いで「友達の近況を知るため」が多くなっており、友達や知り合いとのコミュニケーションを求めて SNS やコミュニケーションアプリを利用していることがうかがわれる。他方、SNS やコミュニケーションアプリを利用する際に感じている不安や負担について「友達や知り合いとのコミュニケーションにおける人間関係」を挙げる利用者が最も多くなっており、いわゆる「SNS 疲れ」という言葉もあるように、SNS やコミュニケーションアプリの最大の特徴である「コミュニケーション」が、利用者の不安や負担に大きな影響を及ぼしている可能性があると考えられる⁶。

⁶ スマートフォン環境下におけるネット依存傾向に関する調査としては、橋元良明 東京大学大学院情報学環教授他と総務省情報通信政策研究所による「青少年のインターネット利用と依存傾向に関する調査」が挙げられる。この調査結果では、スマートフォンの普及でネット利用時間が長期化し、特にソーシャルメディア、ネット動画の利用時間が長くなっており、スマートフォン利用者の方が非スマートフォン利用者よりも相対的に依存傾向が高い調査結果が示されている。

図表3-1-12：SNS やコミュニケーションアプリの主な利用目的

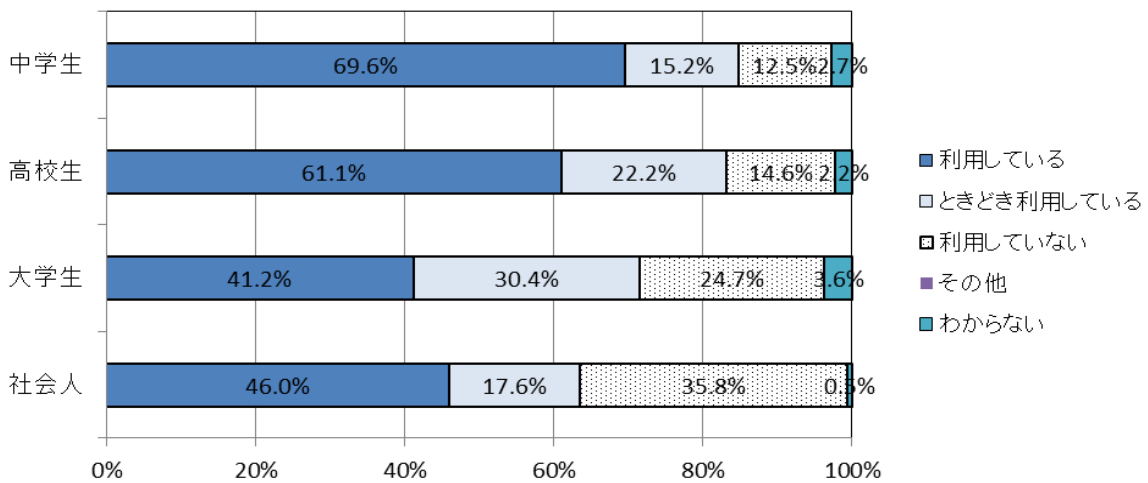


※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

④ トラブルとの遭遇とその回避（無線LANによるフィルタリングの利用）

スマートフォンにおいては、無線LAN（Wi-Fi等）を通じてインターネットを利用することが可能であるが、本アンケート調査においても、中学生・高校生の8割以上（中学生84.8%、高校生83.3%）が、スマートフォンで無線LANを利用していると回答している。

図表3-1-13：無線LANの利用

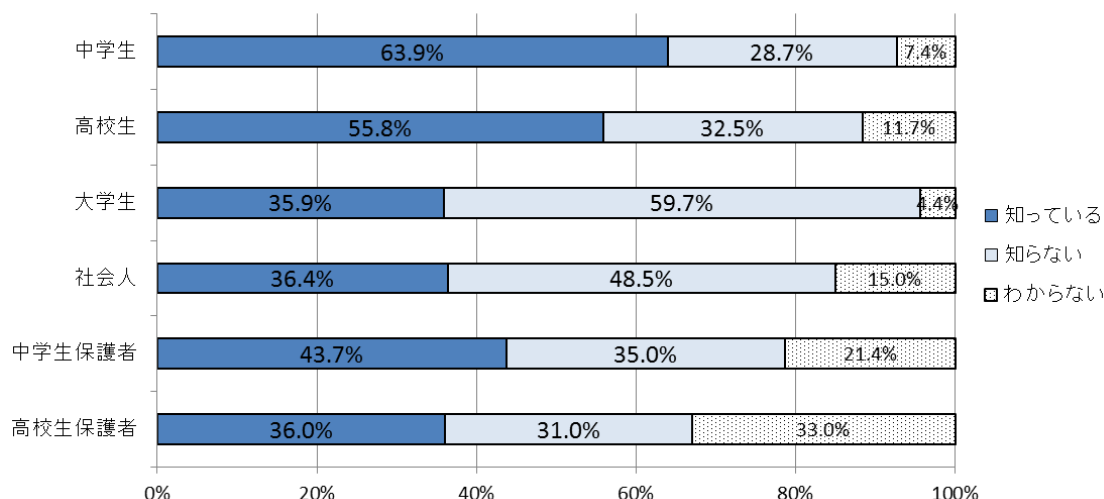


※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

このように、中学生・高校生の無線 LAN 利用が進んでいる状況において、中学生・高校生が有害な情報等に接触しない又は接触させないための方策としてフィルタリングサービスの活用が推奨⁷される。一方で、スマートフォンで無線 LAN を使ってインターネットを利用する際に、フィルタリングがかからない場合がある⁸ことが指摘されている。

本アンケート調査においても、上述の無線 LAN 利用においてフィルタリングがかからない場合があることについての認知度を調査したところ、中学生・高校生の約6割（中学生 63.9%、高校生 55.8%）はフィルタリングがかからない場合があることを認知している一方で、中学生・高校生の保護者でこの比率は4割前後（中学生の保護者 43.7%、高校生の保護者 36.0%）に留まるとともに、約3割（中学生の保護者 35.0%、高校生の保護者 31.0%）はフィルタリングがかからない場合があることを認知できていないという結果になっている。

図表 3-1-14：無線 LAN 利用におけるフィルタリングに係る認知度



※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

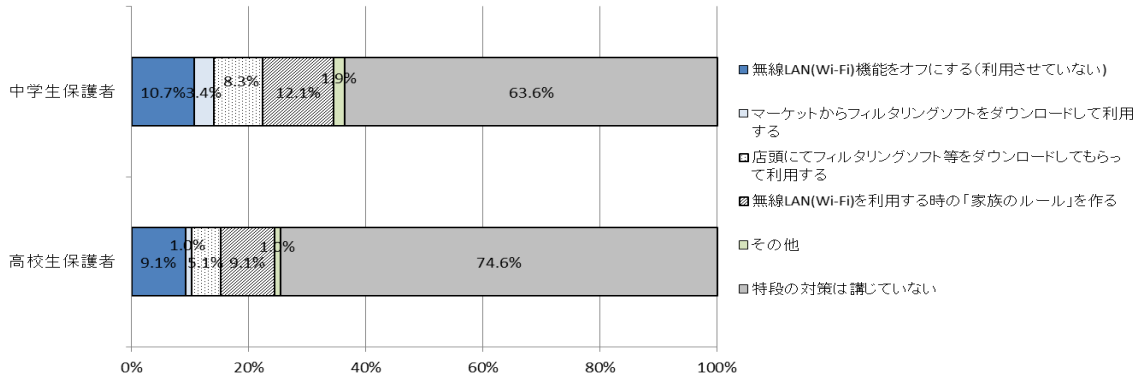
さらに、中学生・高校生の保護者に対して、自分の子どもの無線 LAN 利用に関する対策の実施について調査したところ、そもそも子どもに無線 LAN を利用させていないと回答した保護者が中学生・高校生とも約1割（中学生の保護者 10.7%、高校生の保護者 9.1%）となっている。また、無線 LAN 利用のためにフィルタリングを導入している保護者も中学生・高校生とも約1割（中学生の保護者 11.7%、高校生の保護者 6.1%）にとどまっており、中学生の保護者の6割以上（63.6%）、

⁷ 青少年インターネット環境整備法では、携帯電話インターネット接続役務提供事業者は携帯電話の利用者が青少年である場合はフィルタリングサービスの利用を条件として提供することとされており（第17条）、インターネット接続提供役務提供事業者は利用者から求められたときにはフィルタリングサービスを提供しなければならない（第18条）とされている。

⁸ 利用者が端末にフィルタリングソフトをダウンロードすること等により、スマートフォンで無線 LAN を利用する際にフィルタリングをかけることが可能。

高校生の保護者の7割以上（74.6%）が、子どもの無線LAN利用に関して「特段の対策は講じていない」と回答している。

図表3-1-15：無線LAN利用における対策の実施



※ アンケート調査結果をもとに総務省作成

2 スマートフォンのアプリケーション利用における課題

(1) ソーシャルメディアの利用に係る課題

スマートフォンにおけるアプリケーションの利用に関しては、前述のようにFacebookやTwitter、LINE等のソーシャルメディア、コミュニケーションアプリの利用の急速な普及が一つの特徴として挙げられ、それに係る課題と対応について検討することが重要である。特に、従来パソコンベースでいわゆるソーシャルネットワークワーキングサービス(SNS)を利用してきた場合と比較して、デバイスがスマートフォンに移行したことによって課題がどのように変化し、これにどのように対応すべきかを明らかにする必要がある。

本WGにおける中間取りまとめにおいては、ソーシャルメディアの利用に当たった課題として、以下の点が挙げられている。

1 ソーシャルメディアの利用に当たっての課題

- コミュニケーションアプリのプラットフォーム化により、個人の様々な情報と連絡手段の結びつきが強くなっているが、それによる課題は生じていないか。
- 情報の伝搬力を飛躍的に高めるツールであり、システム上の技術的な動作の同期化とともに、利用者の行動が集団で同期化したり、知り合い同士の利用者では善意のデマや炎上のリスクも生じてしまうのではないか。
- アプリケーション等の様々なサービスが提供されることにより、リテラシーの多様化が進むため、プライバシーに配慮し、年齢・性別等に応じたリテラシー向上の取組が必要ではないか。
- 携帯電話事業者による従来の携帯電話とは異なり、スマートフォンは様々な事業者が関わっており、利用者が必要なサポートを受けられにくいのではないか。
- サービス提供事業者のモラル向上策等の利用者への取組についてより一層の強化を図っていくべき。多くのアプリケーション事業者に対し、消費者保護や青少年保護等の知識の習得に向けた啓発が必要ではないか。

2 ソーシャルメディアの利用に当たっての青少年特有の課題

- 青少年の利用の実態と保護者の意識の乖離をどう埋めるか。
- フィルタリング・年齢確認等、青少年の安心・安全な利用に向けた取組は一層重要。

(2) 青少年インターネット環境整備法上の2つの課題

他方、スマートフォンを青少年が利用するに当たって、青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律（平成20年法律第79号。以下「青少年インターネット環境整備法」という。）に規定する2つの主要な課題である、

- ① 青少年有害情報フィルタリングの普及・閲覧防止措置（フィルタリングの普及等）
及び
- ② 青少年がインターネットを適切に活用する能力の習得（リテラシーの向上）
を民間主導かつ国等の支援により対応することが、スマートフォン時代においても、青少年保護を図る上で引き続き重要な課題である。

特に、第2章で詳述するように、スマートフォンのフィルタリングについては、

- ① 携帯電話インターネット接続役務提供事業者以外の者が提供する無線 LAN サービスを利用してインターネットに接続する場合に、従来の携帯電話のようにネットワーク側でフィルタリングがかけられないという問題

及び

- ② スマートフォン利用の前提であるアプリケーションそのものについては、従来の携帯電話で採用されてきた、いわゆる特定分類アクセス制限方式（カテゴリ分類によるフィルタリングの方式）に対応したフィルタリングソフトが当初は提供されていなかったという問題

が指摘されてきたが、これらについての最近における事業者の取組の進展を踏まえ、現時点においてとるべき対策について検討を行う必要がある。

また、スマートフォンを利用する上でのリテラシーに関しては、

- ① フィルタリングに関するリスクや対策に関する現状と課題等のほか、スマートフォンに関してはセキュリティやプライバシー上の問題、更に上述の（1）で記述のソーシャルメディアを利用する場合の問題等、スマートフォンの高機能性に由来する多様な課題が存在している。このため、これらに関して関係事業者等が利用者に対して十分な情報を提供して利用者リテラシーの向上を図る必要があるとともに、利用者自身も受け身ではなく、積極的に正しい情報を収集し、自らリテラシーを高めて利用することが必要である。
- ② また、スマートフォンのみならず、タブレット端末やオンラインゲーム端末、これらの上で展開する多様なアプリケーション等、様々なデバイスと多様なサービスが短期間で提供・普及する中で、リテラシーの向上についても柔軟・迅速な対応が求められるようになってきている。

このような状況に的確に対応するための前提として、昨年来、総務省において開発してきた、青少年のインターネット・リテラシーを可視化するための指標に関する活用の在り方等について検討することが有効であると考えられる。

（3）本報告書における取扱い

本報告書においては、まず青少年のインターネット利用上の基本的な課題であるスマートフォンのフィルタリング環境の整備に関する課題と関係者の役割について論じた上で、フィルタリングに関する正しい知識と対応能力を含めた、利用者リテラシーの向上のための課題と対応について論ずることとする。

その上で、中間報告で取りまとめた論点を中心に、スマートフォンにおけるソーシャルメディアの利用に係る課題について論ずることとする。

なお、諸外国においても青少年のスマートフォンの利用動向やリテラシー向上のための取組、フィルタリングの普及等について、国により特徴はあるもののそれぞれ進展しているところであり（参考資料参照）、こうした点も参照しながら検討を進めることとする。

また、スマートフォンの利用が進展する中での青少年インターネット環境整備の推進に当たっては、青少年の発達段階に応じたフィルタリング環境の整備とリテラシー向上の取組のバランスに配慮することが重要である。

第2章 スマートフォン時代に適応したフィルタリング環境の整備

1 スマートフォンの普及に伴うフィルタリング環境

(1) スマートフォンにおけるフィルタリングに対する現状と課題

「フィルタリングの推進」は、青少年インターネット環境整備法において、「リテラシーの向上」とともに、青少年インターネット環境整備における柱の一つとされている。

青少年インターネット環境整備法第17条において、携帯電話インターネット接続役務提供事業者⁹は、契約者又は使用者が青少年である場合には、保護者の不要申出があった場合を除き、フィルタリングサービスの利用を条件として契約を締結しなければならないこととされている¹⁰。従来の携帯電話においては、一般に、携帯電話インターネット接続役務提供事業者の無線ネットワークを通じてインターネットに接続しているため、ネットワークにおいて自動的にフィルタリング（閲覧制限）がかけられていた。その一方で、スマートフォンにおいては、①（携帯電話インターネット接続役務提供事業者以外の者の提供する）無線 LAN を通じてインターネットに接続する場合、②アプリケーションをダウンロードして利用する場合には、フィルタリングがかからない場合があることが課題とされてきた^{11 12}。

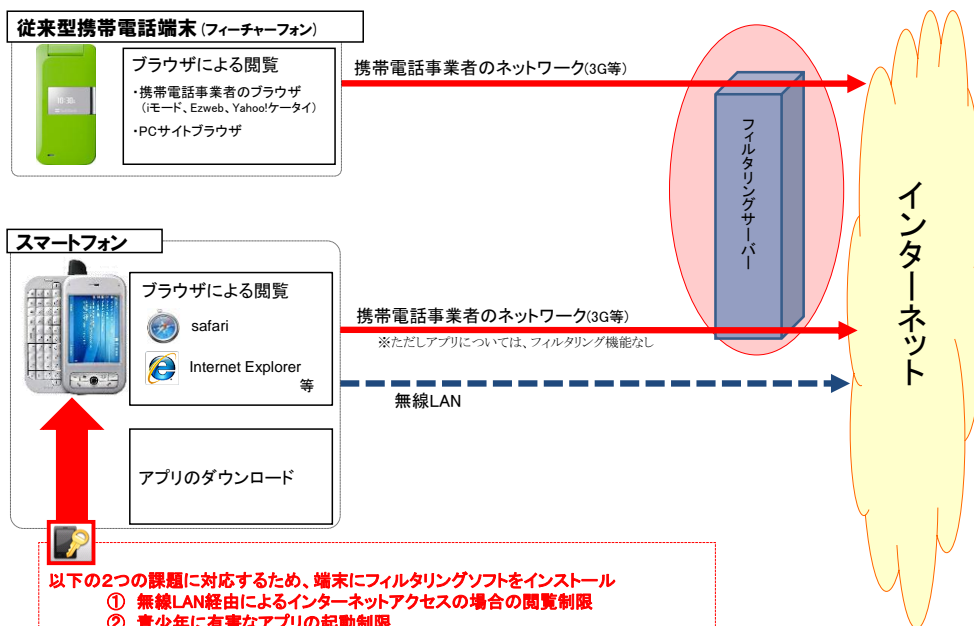
⁹ 携帯電話端末又は PHS 端末からのインターネットへの接続を可能とする電気通信役務であって青少年がこれを利用して青少年有害情報の閲覧をする可能性が高いものとして政令で定めるものを提供する事業者（青少年インターネット環境整備法第2条第7、8項）

¹⁰ 携帯電話インターネット接続役務提供事業者は、携帯電話インターネット接続役務を提供する契約の相手方又は携帯電話端末若しくは PHS 端末の利用者が青少年である場合には、青少年有害情報フィルタリングサービスの利用を条件として、携帯電話インターネット接続役務を提供しなければならない。ただし、その青少年の保護者が、青少年有害情報フィルタリングサービスを利用しない旨の申出をした場合はこの限りでない。（青少年インターネット環境整備法第17条第1項）なお、青少年のフィルタリングの利用者数は828万人であり、12歳以上～15歳未満の契約者におけるフィルタリングサービスの利用率は65.7%、15歳以上～18歳未満の契約者における利用率は46.5%（2013年（平成25年）3月末時点）（一般社団法人電気通信事業者協会）。

¹¹ スマートフォンにおいても、従来の携帯電話と同様に、携帯電話インターネット接続役務提供事業者のネットワーク（3G回線等）ではフィルタリングがかかっている。なお、無線 LAN を利用する場合には、パソコンにおける無線 LAN フィルタリング対策として提供されていたフィルタリングソフト（Yahoo! あんしんねっと等）に関し、利用者が自ら携帯電話端末にインストールすることにより安心・安全のための対策を講じている場合がある。

¹² 当該課題が存在する一方で、青少年インターネット環境整備法第18条及び同法施行令第2条では、契約数が5万を超えるインターネット接続役務提供事業者は、利用者から求められた場合は、青少年有害情報フィルタリングソフト又はフィルタリングサービス「以下、「フィルタリングサービス等」という。」を提供しなければならないこととされている。このため、求めに応じてフィルタリングサービス等を提供する義務を負う公衆無線 LAN サービス提供事業者は、利用者から求められた場合に備え、フィルタリングサービス等が速やかに提供可能となるようにあらかじめ準備しておくことが必要である。総務省「無線 LAN ビジネスガイドライン」（平成25年6月25日）「3.2.3 フィルタリングについて」：http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban04_02000058.html

図表 3-2-1 : 従来の携帯電話とスマートフォンにおけるフィルタリング



※ 総務省作成

こうした課題に対処するため、利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会・青少年インターネットWG¹³の提言、その提言を受けた安心ネットづくり促進協議会¹⁴・スマートフォンにおける無線LAN及びアプリケーション経由のインターネット利用に関する作業部会¹⁵の報告書を受け、関係事業者においては、携帯電話端末にフィルタリング機能を有するアプリケーション（以下「フィルタリングアプリ」という。）をインストールすることにより、このような無線LANの利用時やアプリケーションの利用時においてもフィルタリングが機能する仕組みを整えつつある。

具体的には、スマートフォンに対応したフィルタリング機能（アプリ起動制限、無線LANフィルタリング）を具備したフィルタリングアプリについては、携帯電話事業者が2012年（平成24年）11月以降、順次提供を開始しており、新規契約者、既存契約者の双方において利用が進むことが期待される。

¹³ 2010年（平成22年）9月～2011年（平成23年）7月開催。主査 堀部政男一橋大学名誉教授。主査代理 藤川大祐 千葉大学教授、宍戸常寿 東京大学准教授。

¹⁴ インターネットの利用環境を整備するための民間における様々な取組の結節点となり、これまでの活動をより大胆に、そしてより効果的に行っていくための、利用者・産業界・教育関係者等が集う組織として、2009年（平成21年）2月27日に設立。活動キャッチフレーズ「1億人のネット宣言 もっとグッドネット」に基づき、全国各地での普及啓発イベントの開催のほか、スマートフォンに関する課題を検討し提言を行うなど、民間主導により様々な活動を実施。会長：堀部政男 一橋大学名誉教授

¹⁵ 2011年（平成23年）10月～2012年（平成24年）5月開催。主査 藤川大祐 千葉大学教授。

図表3-2-2：無線LANやアプリケーションに対応したフィルタリングの提供状況

事業者名	サービス名	サービス概要
KDDI	安心アクセス for Android™ (平成24年11月1日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線LAN等経路を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 ②アプリフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を学齢に応じて段階別に提供(小学生・中学生・高校生の3段階から選択)
ソフトバンクモバイル	スマホ安心サービス (平成25年2月1日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線LAN等経路を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 ②アプリフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を学齢に応じて段階別に提供(小学生・中学生・高校生の3段階から選択)
NTTドコモ	あんしんモード(機能拡張) (平成25年3月7日～)	①ウェブフィルタリング機能 無線LAN [※] 等経路を含む不適切なウェブページへのアクセスを制限 ②アプリフィルタリング機能 アプリケーションの起動制限機能を学齢に応じて段階別に提供(小学生・中学生・高校生の3段階から選択)
	スマートフォン for ジュニア SH-05E (平成25年2月1日～)	①ウェブフィルタリング機能 spモードフィルタにより不適切なウェブページへのアクセスを制限。無線LANには接続不可 ②ジュニアスマホ向けdメニューの提供 小中学生向けに安全性の高いアプリのみを提供

※ spモードフィルタにより自社の提供する無線LANについてフィルタリングが可能。

※ 携帯電話事業者からのヒアリング等に基づき、総務省作成

(2) 青少年に広く普及するアプリケーションのフィルタリングに関する現状と課題

我が国におけるフィルタリングサービスは、サイトやアプリケーションへのアクセスの制限をカテゴリごとに、いわゆるブラックリスト方式(特定分類アクセス制限方式)で行うことを前提に、第三者機関により認定された個別サイトが反映される形で提供されている¹⁶。また、子どもの発達段階に応じたきめ細かな設定を可能とし、閲覧制限の範囲を最小限に止める観点から、カスタマイズ機能も提供されることが前提とされている¹⁷。

¹⁶ 2008年(平成20年)4月、総務大臣から携帯電話事業者等に対して行われた要請(2008年(平成20年)4月25日「携帯電話・PHSのフィルタリングサービスの改善等に関する携帯電話事業者等への要請」(総務省))では、ブラックリスト方式のフィルタリングサービスについて、アクセス制限すべきカテゴリや、アクセス制限すべきカテゴリであっても第三者機関により認定された個別サイトが反映されるよう、関係事業者間での協議の上で対応すること等が盛り込まれた。

¹⁷ 青少年インターネット環境整備法の附帯決議(2008年(平成20年)6月10日参議院内閣委員会)第6項において、「子どもの発達段階に応じたきめ細かな設定が可能となる携帯電話及びインターネット端末用のフィルタリングサービス、閲覧制限の範囲を最小限にとどめる技術の実現等、インターネットに関する技術の進展に速やかに対応できる体制の整備に努めること」が明示されている。

スマートフォン環境下においてもこのような考え方に変更はなく、スマートフォン端末にインストールされる前述のフィルタリングアプリは、アクセス制限をカテゴリごとにブラックリスト方式で行い、カスタマイズ機能も有している。

また、第三者機関においても、一般にアプリケーションの利用を前提としたスマートフォン環境下において、アプリケーションの審査にも対応することができるよう、認定基準の制度整備を進めてきている。

第三者機関の認定がフィルタリングサービスに反映されるべきである一方、スマートフォンのアプリケーションの現状としては、スマートフォンの急速な普及により利用の進むコミュニケーションアプリや SNS、ゲーム等のアプリケーションの多くは第三者機関の認定を受けているが、認定を受けていないものもある。適切な青少年保護の取組を行っているアプリケーションは、第三者機関の認定を受けることによって、フィルタリングによる一律の閲覧制限対象となることを避けることができる。このような事業者の努力によって、青少年のフィルタリング利用が促進されると考えられる。

アプリケーションが認定を受けていない状況で、青少年が利用するためには、保護者の同意のもとで、カスタマイズ機能を利用して個別にそのアプリケーションをフィルタリングの対象から除外することで利用可能となるが、そのような機能の存在を保護者や青少年が知らなければ、フィルタリングそのものを解除してしまう場合も考えられる。その結果、青少年が利用したいアプリケーション以外の有害情報・有害アプリケーションにアクセスすることも可能となり、結果的に青少年の被害が増加することも懸念される。

(3) コミュニティサイト等事業者の青少年保護に向けた取組

SNS 等に代表されるコミュニティサイトは、他の利用者とのコミュニケーションを行いながら、ともにゲームを共有できる等、青少年の自由な表現活動の育成やコミュニケーション手段の提供に積極的な役割を果たす一方、青少年がトラブルに巻き込まれ、コミュニティサイトに起因した事件の検挙数が 2010 年（平成 22 年）までは増加傾向にあったことから、早急な対策を必要としていた。

そこで、本研究会の第 2 次提言（2010 年（平成 22 年）5 月）を受け、通信の秘密の観点から、利用者から取得した有効な同意の下、主要なコミュニティサイト等事業者においてミニメールの内容確認を実施するとともに、携帯電話事業者が取得した年齢情報を基に、コミュニティサイト等事業者が年齢詐称対策に取り組んでいるほか、一部の事業者においては、携帯電話事業者からの年齢情報に基づき青少年に対する ID 検索機能の制限（自分（青少年）の ID を他人から検索させない、されない）を行う等の青少年対策を講じている。

【コミュニティサイト等事業者の青少年保護に向けた取組の例】

コミュニティサイト等事業者は多岐に渡っているが、第三者機関(一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA))の認定を受けているコミュニティサイト等事業者においては、様々な青少年保護に向けた取組を行っている。

・GREE(グリー株式会社)

携帯電話事業者からの年齢情報等も活用し、18歳未満の利用者について、メールや検索等の機能における制限を設けている。また、青少年保護及び健全なサイト利用を目的として利用者の同意に基づきGREE内でのメールを監視しているほか、「あんしん・あんぜん」にGREEを使うために「GREEとみんなの6つの約束」を標榜し、啓発活動に取り組んでいる。

・Mobage(株式会社ディー・エヌ・エー)

携帯電話事業者からの年齢情報をもとに、18歳未満の利用者について、3歳以上離れている利用者からの友だち検索ができない措置を講じている。また、青少年保護及び健全なサイト利用を目的として利用者の同意に基づきミニメール監視を実施しているほか、「個人情報ウェブサイトに置かない」、「ウェブサイトの外で会わない」、「ネットは匿名ではない」を3つのメッセージとして啓発活動を展開している。

・mixi(株式会社ミクシィ)

携帯電話事業者からの年齢情報をもとに、18歳未満の利用者に対してプロフィール検索の機能制限(検索制限、閲覧制限)を実施している。また、青少年保護の観点から利用者の同意に基づきミニメール監視を実施しているほか、コーポレートサイト「より健全なSNSを目指して」による取組紹介や東京都ファミリールール講座への協力を実施している。

また、本WGにおいては、数社のコミュニティサイト等事業者から青少年保護に向けた取組に関するプレゼンテーションを行った。以下はその主な取組である¹⁸。

・comm(株式会社ディー・エヌ・エー)

コミュニケーションの相手方は実名の利用者を前提としており、初期登録に際しては実名登録を要件としておりあだ名等は目視チェックを行っている(ID検索についても実名検索のみ)。また、年齢に応じて検索制限をかけており、例えば大人の利用者が18歳未満の利用者を検索できないほか、初期設定では友人以外からのメッセージ交換、通話がブロックされる仕組みとなっている。また、利用規約

¹⁸ 本項にて例示する取組については、特に昨今のスマートフォンの普及に伴い、青少年利用が進んでいる事業者の取組について事実関係を整理したものであり、こうしたサービスを推奨又は安全性を保証するものではない。

において出会い目的の異性交際を禁止している。

・ Facebook (Facebook, Inc.)

実名制をとることにより無責任な書き込み、暴言、わいせつな表現への抑止効果を図っているほか、管理者権限により書き込み機能を制限できる仕組みとなっている。また、監視体制及び有人監視を 24 時間/365 日体制で実施しており、迷惑行為を行う可能性のあるユーザーを事前にシステムで検知し、迷惑行為等を行う前に排除・機能制限を行っている。

また、周知啓発をより効果的に行う観点から、保護者、教育関係者、青少年向けにそれぞれの立場に応じた利用上の注意喚起や迷惑行為を受けた場合の対処方法等に関する情報発信を行っている。

・ LINE (LINE 株式会社)

青少年保護の観点から ID 交換などによる面識のない異性との出会いや交際を目的とする利用を阻止するため、年齢認証によるゾーニング対策を実施している。年齢認証については登録時の利用許諾に基づき一部の携帯電話事業者からの年齢情報に基づき青少年利用者に関する ID 検索機能を制限する措置を講じている。

また、出会いを求めるようなレビュー書き込みを常時モニタリングし、OS 事業者に対して当該レビューの削除依頼を行っている。また、無差別勧誘を目的としたメッセージ対策としては、電話番号又は SNS による本人認証を必須とするとともに通報機能の実装によりスパム情報の収集に努めている。

2 スマートフォンのフィルタリング環境の一層の整備のために必要な対応

スマートフォンのフィルタリング環境を一層整備することを通じて、青少年が安全に安心してスマートフォンを利用できる環境を整備するためには、関係事業者や保護者がそれぞれの役割を的確に認識し、相互に連携しながら必要な取組を推進することが求められる。以下においては、それぞれの関係者に求められる役割について整理する。

(1) 携帯電話インターネット接続役務提供事業者

第 2 章 1 (1) のとおり、携帯電話インターネット接続役務提供事業者においては、スマートフォンにおけるフィルタリングが可能となるよう、フィルタリングアプリを備えた端末の展開等の取組を一層進めていくことが求められる。

① 新規契約時の説明等の徹底

携帯電話インターネット接続役務提供事業者は、スマートフォンの利用者が青少年である場合には、店頭において、その契約時に、スマートフォンにおけるフ

フィルタリングに関する説明を行っており、その際、公衆無線 LAN を通じてインターネットアクセスする場合やアプリケーションを利用する場合には、フィルタリングがかからない場合があること、そのリスク及び対応等が説明されている¹⁹。

今後は、第2章1(2)にあるアプリケーションのフィルタリングに関する課題を踏まえ、フィルタリングは、保護者の不要申出によりフィルタリングの対象から除外するだけでなく、カスタマイズ機能によりフィルタリングの対象から個別に除外することも可能であることの説明も含め、一層の取組の徹底が求められる²⁰。

② 既存契約者への周知の徹底

2012年(平成24年)11月以降の携帯電話インターネット接続役務提供事業者がフィルタリングアプリの提供を開始する前にスマートフォンを購入した既存の青少年の利用者についても、このフィルタリングアプリの端末へのインストールを推進することにより対応を進めていく必要がある。

そのため、携帯電話インターネット接続役務提供事業者においては、当該フィルタリングアプリを利用すべき旨を積極的に周知していくことが重要である。具体的には、フィルタリングアプリのインストールを促すメールを配信したり、料金請求時等において同様の表示・説明を行うことにより対応を促したりする等の方策により、フィルタリングアプリの普及に向けた取組について、これまで以上に積極的に周知を進める必要がある。また、フィルタリングアプリのインストールに関して店頭における設定サポートを強化するほか、上記①の「カスタマイズ機能」についての説明も併せて行うことが期待される。

③ フィルタリングの利用者の把握

従来の携帯電話においては、携帯電話インターネット接続役務提供事業者のネットワークにおいてフィルタリングを行っているため、保護者の申出等により、フィルタリングを解除する場合には、利用者は解除手続きをとることが必要である。このため、携帯電話の利用者が青少年である件数、そのうち保護者の申出により

¹⁹ 本WG第11回会合(2013年(平成25年)5月27日開催)において、NTTドコモ、KDDI、ソフトバンクモバイルより各社の青少年保護に対する取組が説明された。

²⁰ 携帯電話事業者が提供を開始したフィルタリングアプリは、アプリケーション提供事業者との調整を踏まえ、カスタマイズ機能がインストールされている。なお、青少年インターネット環境整備法第20条では、青少年有害情報フィルタリングソフトウェア開発事業者の責務として、青少年の発達段階や利用者の選択に応じ、きめ細かく設定できるように努める努力義務が規定されている。

なお、第8回(2013年(平成25年)4月25日開催)の竹内構成員からのプレゼンテーションにおいて、フィルタリングの対象から個別に除外することのできるカスタマイズ機能の周知に一層取り組むべきと説明されている。

フィルタリングを利用していない件数を除いた実利用件数を事業者が把握することは比較的容易である。

一方、スマートフォンの場合、端末上で行っているフィルタリングを保護者又はその同意の下で青少年が解除した件数も考慮して、携帯電話インターネット接続役務提供事業者がフィルタリングの実利用件数を把握しようとするれば、現時点ではアンケート調査等を行うことが必要となる。

携帯電話やスマートフォンにおけるフィルタリングの実利用件数の統計データを、従来どおり携帯電話インターネット役務提供事業者ができるだけ正確な形で把握しておくことは、フィルタリングの普及状況を明らかにするためにも今後とも必要であると考えられる。このため、有効な同意のもと、例えば利用者において端末のフィルタリングを解除した際に端末から発信される信号等により、携帯電話インターネット接続役務提供事業者がその旨を把握できる技術的な仕組みを導入する等、フィルタリングの実利用状況をできるだけ正確に把握できる方策を事業者等において検討することが期待される。

(2) 第三者機関

青少年による閲覧の制限対象とならないための認定基準を運用し、サイト等の審査を行っている第三者機関である一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構（EMA）においては、アプリケーションの認定を可能とするため、以下の3つの段階を経て対応してきている。この結果、EMAにおいては、これまで全体で400件を超えるアプリケーションを認定している。

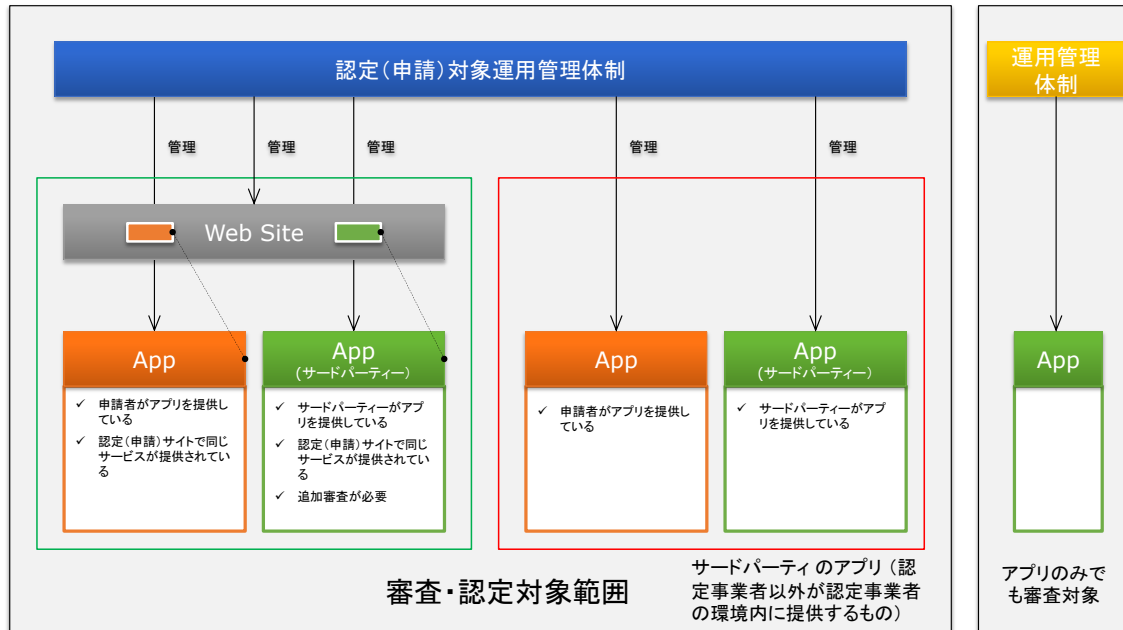
第1ステップ： 認定サイトと同一内容のアプリケーションを認定対象とする内容の基準改定を2012年（平成24年）4月に行い、審査の限定運用を経て、同年10月15日から申請受付を開始。

第2ステップ： 認定サイトと同一の運用管理体制上で提供されるアプリケーションを認定対象とし、同年10月22日から申請受付を開始。

第3ステップ： サイトを前提としないアプリケーション単体の運用管理体制も審査対象として追加し、その申請受付を2013年（平成25年）1月29日から開始。

第三者機関においては、今後とも独立性・中立性を維持しつつ、青少年におけるインターネットの利用環境の変化や、サービス構造・ビジネスモデルの変化等の様々な社会情勢の変化も踏まえながら、多くの関係者の参加が得られる形で、青少年の安心・安全なインターネット利用環境の整備のため、適正な運営がなされることが望ましい。

表3-2-3：第三者機関(EMA)における認定対象範囲



出典：WG第9回会合資料9「第三者機関としてのスマートフォンへの対応」

(一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構)

(3) アプリケーション提供事業者、コンテンツ配信事業者²¹

① フィルタリングに関する仕組みへの対応

音声通話やチャット機能など複合的な機能を包含するコミュニケーションアプリをはじめとして、青少年において幅広く利用されているアプリケーションは、フィルタリングにおける閲覧制限の対象となるものも含まれるが、この中には第三者機関による認定を受けているものと認定を受けていないものがある。他方、(2)のとおり、第三者機関においては、スマートフォンのアプリケーションに対応した基準改定を行い、アプリケーションの認定業務を進めているところである。

前述したように、我が国におけるフィルタリングサービスについては、カテゴリごとに行われるブラックリスト方式(特定分類アクセス制限方式)で行うことを前提に、第三者機関により認定された個別サイトが反映されることにより、閲覧制限の対象を最小限に止める仕組みが構築されている。

青少年に広く利用され、青少年に大きな影響を持つアプリケーションを提供している事業者やコンテンツ配信事業者においては、青少年の安心・安全なインタ

²¹ ここでは、個々のアプリケーションを作成・提供する事業者を「アプリケーション提供事業者」、それらを利用者に提示・提供するプラットフォームを提供する事業者を「コンテンツ配信事業者」と表現している。

一ネット利用環境の整備に関する社会的な責任を果たす一環として、このような第三者機関による認定制度の仕組みに積極的に対応することにより、利用者にとって、客観的に青少年保護対策を講じていることが明らかとなる。その結果、青少年による利用の拡大にもつながり、青少年がスマートフォンによる、より大きな利便を享受することに寄与することをこれらの事業者が認識し、適切に対応することが求められる。

② 利用者の年齢認証の取組

多数の青少年が利用するコミュニケーションやゲーム等に係るアプリケーション提供事業者やコンテンツ配信事業者が、年齢による機能制限（いわゆる「ゾーニング」）²²を行うことにより、青少年の被害の防止の実効性を高めることは、青少年保護の観点から重要な取組である。携帯電話インターネット接続役務提供事業者が保有する利用者の年齢情報について、利用者からの有効な同意のもとで提供を受けることにより、利用者の年齢認証を活用することができ、より実効性のある対策を講ずることが可能となる。このため、既に年齢認証を行っている事業者はもとより、現時点では行っていない事業者においても、携帯電話インターネット接続役務提供事業者と連携し、このような取組が進められることが期待される。

③ 個人間メッセージの内容確認

従来から、SNS サービスをパソコンで利用する場合を中心として、コミュニティサイト等事業者が行っているミニメールの内容確認²³は、このアプリケーション等に起因する青少年の被害の増大に対する実効性ある対応策の一つとして、本研究会における法的な位置づけの整理²⁴の下で実施され、一定の成果を挙げている。

より携帯性が高く長時間利用傾向にあるスマートフォンの場合、ソーシャルメディア、コミュニケーションアプリにおける個人間のメッセージ交換等においても、青少年の被害に関して上記と同様あるいはそれ以上の危険が生じることも懸念されることから、コミュニティサイト事業者等においては、ミニメール内容確認と同様に利用者の有効な同意を得て、青少年保護の観点から、メッセージの内容確認を行うことを様々な取組の中で有効な施策の一つとして検討すべきである。

²² 利用者検索機能やミニメール機能等、面識のない他人同士の接触を容易にし得る機能について、利用者の年齢やフィルタリングへの加入状況に応じて利用可能な範囲を制限するもの。

²³ いわゆる「ミニメール」は、SNS等のサイトに会員登録を行っている利用者間でメッセージを交換するサービスであり、発信者がその運営者の管理するサーバにメッセージを発信・記録し、受信者が当該記録されたメッセージを閲覧（受信）することによって通信が行われるもの等がある。

²⁴ 2010年（平成22年）5月の第二次提言。P9～P17において整理されている。具体的には、P17において「「ミニメール」が通信当事者の範囲について特段の前提条件なく提供されている場合、内容確認を追加的に行うに際しては、利用者から有効な同意を取得することにより、通信の秘密の保護との関係で問題なく実施することができる」と整理されている。

(4) 保護者・青少年

第1章で論じたように、中学生・高校生及びその保護者に対して実施した意識調査において、無線 LAN 利用においてフィルタリングがかからない場合があることについては、中学生・高校生の認知率は約6割、保護者の認知率は4割前後にとどまっており、中学生・高校生の認知率を引き上げる必要があるだけでなく、保護者における、より一層のリテラシー向上が強く求められる結果となっている。

特に保護者の場合、

- ① スマートフォンにおけるフィルタリングの仕組みとその現状、
- ② 無線 LAN やアプリケーションを利用する場合にフィルタリングがかからないリスクがあること及びそれに対する対応の方法、
- ③ あるアプリケーションをフィルタリングの対象から除外するためには、保護者の判断に基づく、保護者の不要申出によりフィルタリングを解除するほか、カスタマイズ機能により保護者が個別に対応することが可能であること

等について、正しく理解することが重要である²⁵。

総務省では、各総合通信局等が地域のコーディネータとして、全国高等学校 PTA 等の地域の関係者と連携し、地域に密着した草の根レベルでの勉強会、研修会などを全国で展開しているが²⁶、保護者・青少年においては、このような取組も活用し、最新の情報を積極的に情報共有すべきである。

²⁵ なお、保護者等のリテラシー向上に向けた取組は、第3章において詳述している。

²⁶ 2012年度（平成24年度）の一年間では、約1,600講座を開催したところである。

第3章 スマートフォン時代に適応したリテラシーの向上の取組

1 スマートフォン時代に適応したリテラシー向上に関する現状と課題

青少年のインターネット・リテラシーの向上は、フィルタリングの普及と並んで青少年インターネット環境整備法の柱の一つである。

携帯電話サービスを提供する事業者の垂直統合型サービスとして提供されていた従来の携帯電話の時代と異なり、スマートフォンの場合はそれ以外にOS提供事業者、アプリケーション提供事業者、広告配信事業者等多様な事業者が関与する水平分業型サービスとして提供されている。このため、利用者がトラブルについて相談したい場合、携帯電話事業者に問合せただけでは解決しなかったり、そもそもどこに相談すればよいか分からないといった場合も生じうる。安心・安全に利用するためには、利用者自らが平素から情報を収集し、高いリテラシーを持つ必要性がかつてなく高まっている。

また、スマートフォンをはじめ、タブレット端末やゲーム機、モバイルデータ通信端末等様々なデバイスが普及し急速に変化する市場動向に関する情報はもとより、セキュリティやプライバシー、フィルタリング等の利用上のリスクに関する時々刻々変化する情報等、必要な最新の情報に基づきリテラシーを高める上では、適切な現状分析に基づいた効果的な取組を、事業者や国をはじめ、学校・地域社会等の関係者が、柔軟・効率的かつ機動的に展開する必要性が高まっていることに留意する必要がある。

(1) 青少年のインターネット・リテラシーの可視化 ～リテラシー指標の開発と活用～

青少年が安心・安全にインターネット等を利用できるようにするため、リテラシーの向上を図るに当たっては、青少年やその関係者である保護者等が、インターネット利用におけるリスク対応に関する知識や対応能力をどの程度有しているかをインターネット・リテラシーの現状として可視化することが適当である。

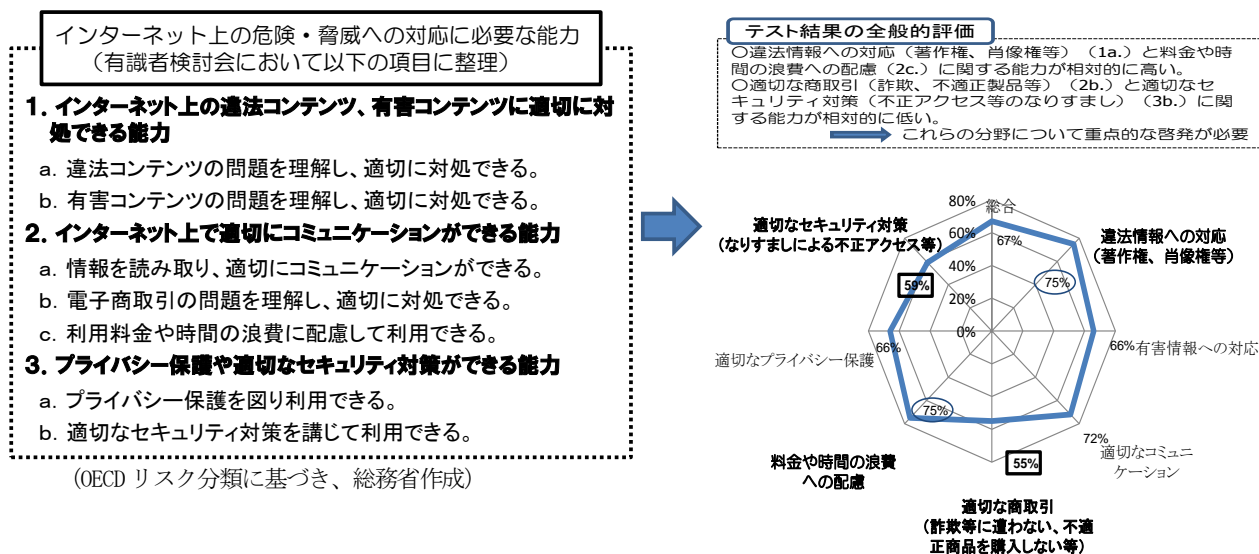
リテラシーに係る指標づくりに関する国内外の動向²⁷を踏まえ、総務省では、青少年に求められるインターネット・リテラシーを的確に把握できるよう、情報通信分

²⁷ 2011年（平成23年）10月に取りまとめられた利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会の提言（青少年インターネットWG）においても、行政に求められる役割として「保護者及び青少年のインターネットリテラシーに関する指標は重要な政策ターゲットとすべきであり、行政には、（特にインターネット上の危険への対処に係る）インターネットリテラシーに関する指標を、国際的に比較可能な形で整備し、定期的に公表していくことが求められている。」とされている。一方、2012年（平成24年）2月にOECDにおいて採択された「オンライン上の青少年保護に関する理事会勧告」においても、国際指標の策定など政策の国際比較分析に向けた基盤の整備等が盛り込まれている。

野や教育分野におけるテスト作成に関する有識者の意見等を踏まえ「青少年がインターネットを安全に安心して活用するためのリテラシー指標（ILAS²⁸：Internet Literacy Assessment indicator for Students）」に係るテストを開発し、そのテストを国内の高等学校1年生相当（約2,500名）を対象に2012年（平成24年）6月から7月にかけて行い、同年9月にその実施結果を公表した。

同指標は、インターネット・リテラシーの中でも、特に、インターネット上の危険・脅威への対応について、的確な認識を持ち、的確に対応するために必要な能力に重点を置いている。2012年（平成24年）9月の公表結果では、著作権や肖像権等の違法情報への対応と、料金や時間の浪費への配慮に関する適切なコミュニケーション能力が相対的に高い結果となっている。一方、詐欺等に遭わない、不適正商品を購入しないといった「適切な商取引」、なりすましによる不正アクセスへの対策といった「適切なセキュリティ対策」に関する能力が相対的に低い結果となっている。そのため、効果的な普及啓発の観点から、たとえば、相対的にリテラシーが低いとされる「適切な商取引」や「適切なセキュリティ対策」に関する情報や対応能力について、重点的な啓発活動を行っていくことが有効であると考えられる。

図表3-3-1：ILASテストの実施結果の概要
(2012年（平成24年）6～7月に実施)



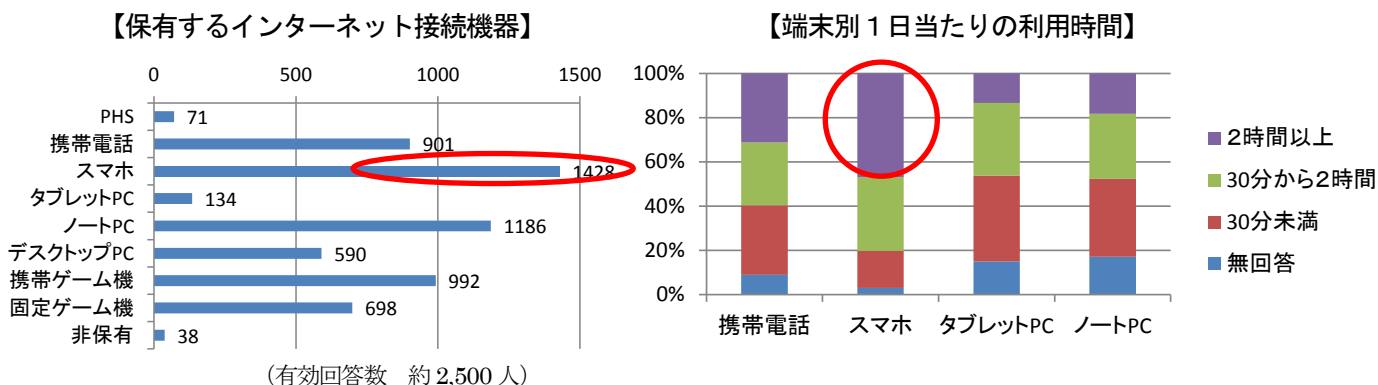
※ 総務省報道発表（平成24年9月10日）資料より作成

なお、上記 ILAS に係るテスト実施と併せ、スマートフォンと他のデバイスの保有状況や利用時間といった青少年の利用動向についてもアンケートを実施した。それによると、インターネット接続機器としては、スマートフォンが従来の携帯電話やパソコン等と比較してもっとも多く保有されている。また、端末別の一日当たりの

²⁸ 総務省報道発表 平成24年9月10日「青少年のインターネット・リテラシー指標」の公表一指標開発と実態調査一 http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban08_02000092.html

利用時間については、パソコンに比べ、携帯電話やスマートフォンの長時間利用の割合が高く、特に、スマートフォンは4割以上の青少年が2時間以上利用しているという結果となっている。

図表3-3-2：青少年の利用動向アンケート結果の概要
(2012年(平成24年)6～7月に実施)



※ 総務省報道発表(平成24年9月10日)資料より作成

今後とも、青少年の安心・安全な利用環境整備の観点から、インターネット・リテラシーの現状を明らかにすることが必要であり、継続してILASに係るテストを実施していくことが必要であると考えられる。2013年(平成25年)6～7月においても、全国の高等学校1年生相当の約3,500名を対象として、ILASのテストを実施しているところであり、分析結果を取りまとめ、効果的な周知啓発活動に役立てていくこととしている。

(2) 関係事業者等によるリテラシー向上のための周知啓発活動

スマートフォンの安心・安全な利用環境整備においては、利用者にとって分かりやすいリテラシー向上に向けた取組が必要不可欠である。以下は関係事業者のリテラシー向上に向けた取組の概要である²⁹。

① 携帯電話事業者

NTTドコモにおいては2004年(平成16年)から小学生から高校生までの青少年を対象とし、「ケータイ安全教室」に取り組んでおり、これまでに入門編、応用編で約21,800講座(約420万人が受講)を実施している。これに加え2007年(平成19年)からは保護者・教職員、2011年(平成23年)からは特別支援学校にも

²⁹ 一般社団法人モバイルコンテンツ審査・運用監視機構(EMA)は、2011年度(平成23年度)より、「高校生ICT Conference」という、大人になる準備段階の高校生が、携帯電話やインターネットを安心して安全に使うために、情報モラルについて自ら深く考え、実践するイベントを開催している。

また、一般社団法人インターネットコンテンツ審査監視機構(I-ROI)は、2013年(平成25年)3月に、インターネットやソーシャルメディアの活用能力育成を目的としたインターネットリテラシー育成プログラム「デジタルコンテンツアセッサ(DCA)資格制度」の開発を発表し、2013年(平成25年)4月からDCA3級の認定プログラムの運用を5つの大学で開始する取組を行っている。

新たに対象を拡大しているほか 2009 年（平成 21 年）からはシニア層も新たに対象に加えるなど、青少年のみならず安心・安全利用に向け幅広い利用者層を対象にリテラシー活動を展開している。

また、KDDI においても、青少年・保護者・教職員を対象に安心・安全な利用のためのルール・マナーの習得を目的した「KDDI ケータイ教室」2005 年（平成 17 年）から取り組んでおり、これまでに約 6,800 講座（約 124 万人が受講）を実施している。講座実施に当たっては、学齢に応じて初級編、中級編、上級編などの習熟度に応じた安心・安全講座を実施しているほか、オプションプログラムとしてコミュニティサイトに関するトラブル、なりすましトラブル、災害時における活用など重点的に取り上げたい項目に応じて説明を行うなどの取組も行っている。

なお、ソフトバンクモバイルにおいては、NPO 団体と共同で「考えよう、ケータイ」、「みんなで考えよう、ケータイ」などの啓発用 DVD 教材を開発し無償配布を行っている。同 DVD では指導マニュアル（モデル指導案）も盛り込んでおり、学校での情報や道徳の授業や保護者会、地域の親子学習会などの機会を活用されている。また、同社においては入学シーズンに合わせてノベルティ（家庭でのルール作りのひな形を盛り込んだ学習帳）を作成し、携帯電話事業者を問わず青少年と家族向けに無料配布するなど家庭内でのルール作りを促進する取組を進めている。

② サイト監視事業者

サイト投稿に関する監視を行っている株式会社ガイアックスは、学校生活におけるインターネットを取り巻く課題の一つとなっている個人情報流出やネットいじめへの対策について様々な対策を講じている。特に学校等から問い合わせの多い学校裏サイトへの対策としては、掲示板監視のプロフェッショナルチームが学校裏サイトの検索・監視を行い、学校生活上の課題となっているインターネット上での個人情報流出やネットいじめ等への対策について学校関係者を総合的に支援するコンサルティングサービス（スクールガーディアン）を提供している。

また、同社においては、学生団体 UniX によるネットリテラシー講座をサポートしており、同講座を通じて、中高生に近い世代の大学生を講師としてインターネットを「禁止ではなく有効活用」する観点から、大学生が実際に経験してきた事例を踏まえ、中高生を対象としたインターネットの可能性を子ども達に伝えている。

（3） 地域における自律的な周知啓発活動のための枠組みとその活動

現在、総務省では、文部科学省と連携し、2006 年度（平成 18 年度）からインターネットの安心・安全な利用のための出前講座（e-ネットキャラバン）を展開

してきているが³⁰、全国 11 箇所にある総合通信局等が中心となり、スマートフォンの安心・安全な利用に関する周知啓発に特に重点をおいて、地域の関係者(自治体、教育委員会、PTA、消費者団体、学校関係者、有識者、関係事業者、地元 NPO 等)との連携によるリテラシー向上のため、連携体制の整備を通じた全国的な周知啓発活動に取り組んでいる。

こうした地域における連携体制は、メーリングリストの整備をはじめとして情報共有を行うほか、都道府県単位等において定期的な情報交換や具体的な議論を行う方法によることが想定される。こうした連携体制の整備を進める取組は、そこに参加する組織・団体が、青少年のリテラシー向上の必要性・重要性について、継続的に高い意識を維持する上で重要である。

また、こうした体制整備を進めるとともに、地域の教職員、保護者、生徒等に対する草の根レベルでの研修会や勉強会などにも積極的に取り組んでいる。特に、総務省の総合通信局等が中心となって、大型のイベント方式でのセミナーのほか、PTA や教育委員会等の研修等の日程の中にスマートフォンに関する勉強の時間を、短時間であっても盛り込む等、きめ細かな対応を行っている³¹。

³⁰ 保護者や教職員を対象として開始し、2011 年度(平成 23 年度)からは小中高校生も対象に加えられている。これまで(2006 年度(平成 18 年度)から 2012 年度(平成 24 年度))、約 6,400 回(約 78 万人が受講)開催されており、特に、昨今のスマートフォンやタブレット等の青少年の利用の高まりと相まって、申込数が急増している。

³¹ このほか、文部科学省では、2011 年度(平成 23 年度)から「ケータイモラルキャラバン隊」事業にも取り組んでいる。これまで、総務省総合通信局等と連携し、全国 12 箇所においてスマートフォンの特性やトラブルの実態に関する講演のほか、パネルディスカッションを行ってきており、昨今のインターネット利用の低年齢化や音楽プレーヤーや携帯型ゲーム機など機器の多様化等の状況を踏まえ、施策名を「ネットモラルキャラバン隊」に改称し、より幅広い観点でのリテラシー活動を展開している。

内閣府では、2013 年度(平成 25 年度)から関係省庁、地方公共団体等と連携し、「青少年のインターネット利用環境づくりフォーラム」を全国 8 会場で開催することとしている。リテラシー向上に関する地域間格差の是正とともにリテラシー向上に関する国民全体の気運を高めることを目的とし、今秋以降、教職員等を対象として、各地域で開催することとしている。

図表 3-3-3 : 各地域における周知啓発活動の取組の例

地域名	地域での動向
北海道	<ul style="list-style-type: none"> 北海道において、「青少年有害情報対策実行委員会」（主催：北海道庁）を活用し、スマートフォン等における課題についても取り扱っている（2012年（平成24年）10月10日～）
東北	<ul style="list-style-type: none"> 東北各県において、「インターネット防犯連絡協議会」等（主催：東北各県庁）を活用し、スマートフォン等における課題についても取り扱っている 東北6県において、「東北青少年安心ネット利用環境づくり連絡会」（事務局：東北総合通信局）を設置・開催。情報発信を逐次実施
関東	<ul style="list-style-type: none"> 茨城県において、「茨城県青少年安全・安心ネット利用促進連絡会」（事務局：関東総合通信局）を設置・開催（2012年（平成24年）10月18日～） 管内の中学校、高校の保護者、先生、生徒に対し、啓発講座を展開 保護者向けチェックシートを作成し、啓発講座の際に活用
信越	<ul style="list-style-type: none"> 長野県において、「子どもを性被害から守る専門委員会」（主催：長野県庁）を活用し、スマートフォン等における課題についても取り扱っている（2013年（平成25年）3月31日～）
北陸	<ul style="list-style-type: none"> 石川県において、「いしかわ青少年ネット環境推進協議会」（事務局：北陸総合通信局）を設置（2012年（平成24年）10月19日～） 富山県において、「富山県青少年安心・安全ネット利用促進連絡会」（事務局：北陸総合通信局）の設立（2013年（平成25年）9月予定）に向け、関係者と調整中。
東海	<ul style="list-style-type: none"> 浜松市において、「浜松市連絡会議」（事務局：地域のNPO法人）設置・開催（2012年（平成24年）7月26日～） 岐阜県において、「ネット安全・安心ぎふコンソーシアム」（事務局：岐阜県庁）を設置・開催（2013年（平成25年）2月25日～） 静岡県において、「静岡県ネット安全安心協議会」（事務局：静岡県庁）を設置・開催（2013年（平成25年）5月28日～）
近畿	<ul style="list-style-type: none"> 近畿管内2府4県において、「スマートフォン時代に対応した青少年のインターネット利用に関する連絡会」（事務局：近畿総合通信局）を設置・開催（2012年（平成24年）12月4日～）
中国	<ul style="list-style-type: none"> e-ネットキャラバンを中心に草の根活動として出前講座を実施
四国	<ul style="list-style-type: none"> 愛媛県において、「青少年安全・安心ネット利用促進連絡会」（事務局：四国総合通信局）を設置（2012年（平成24年）12月20日～） 徳島県において、「青少年携帯電話対策連絡会議」（主催：徳島県庁）を設置・開催（2013年（平成25年）5月31日～）
九州	<ul style="list-style-type: none"> 熊本県において、「青少年安全・安心ネット利用促進連絡会」（事務局：九州総合通信局）を設置開催（2012年（平成24年）6月27日～）
沖縄	<ul style="list-style-type: none"> e-ネットキャラバンを中心に草の根活動として出前講座を実施

2 地域の自主的なリテラシー向上活動の展開

上述の1でみたとおり、スマートフォンの普及を受け、地域の実情に応じたリテラシー向上に向けた活動について、地域において自主的に展開していくことが重要となっている。その観点から、ILASの活用を含め、地域においてその実情に応じた

自主的な取組が可能となるようになるべく、今後の課題と取組について、関係者に求められることとなる具体的な役割を含め、以下のとおり整理する。

(1) インターネット・リテラシー指標の更なる展開

① インターネット・リテラシー指標の柔軟な見直し

現在実施されているインターネット・リテラシー指標である ILAS は、図表 3-3-1 に示す OECD のリスク分類ベースとしつつ、日本の実情を踏まえ一部を修正した上で、分野ごとにそのリスクに係る知識や対応能力を明らかにするための問題を作成し、これを実施したものである。

しかしながら、リテラシーの現状を可視化する目的や ICT サービスを取り巻く状況は常に一定ではない。スマートフォンの急速な普及、それに伴うアプリケーションの利用の拡大にみられるように、ICT サービスの進展は非常に急速かつ著しいものがある。それに伴い、アプリケーションの利用による情報の伝搬の速さにみられるように、青少年をはじめとする利用者におけるリスク等についても変化が生じてくることも想定される。また、リテラシーの現状を把握する目的に応じて、リスク分類や具体的な質問項目を変更する必要も生じうる。

したがって、その新たな ICT サービスの登場や普及度合い、ICT サービスの技術的動向、解決を要する社会的な課題、青少年のニーズやその利用形態の状況等に応じて、柔軟に指標を見直していく必要があるものと考えられる。

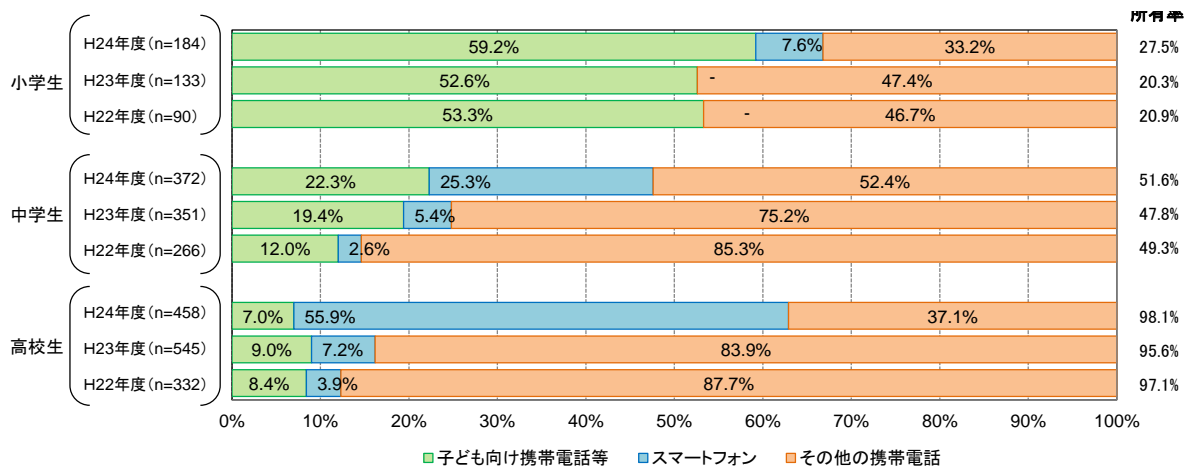
② インターネット・リテラシー指標の多様な年齢層への展開

現在、インターネット・リテラシー指標である ILAS は、主に高校生を対象として実施されている。昨今、スマートフォンを持ち始める年齢が低年齢化しており、内閣府が 2013 年（平成 25 年）1 月に公表した「平成 24 年度 青少年のインターネット利用環境実態調査」では、小学生のスマートフォン所有率が 7.6%と、はじめて小学生のスマートフォン利用の実態が明らかとなっている。

また、インターネットやスマートフォン等の ICT サービスを安心・安全に利用するためのリテラシーの向上のための教育は、できるだけスマートフォンなどを利用し始める低年齢のうちから進めていくべきという意見もある³²。

³² 第 8 回（2013 年（平成 25 年）4 月 25 日）会合において、竹内構成員からのプレゼンテーションにおいても、今後は、特に、利用の進展が著しい面もある小学生を中心にリテラシー向上への取り組んでいくべきと言及されている。

図表 3-3-4 : 青少年の携帯電話の所有率及び所有機種



出典：内閣府調査「平成 24 年度 青少年のインターネット利用環境実態調査」（抜粋）

また、第 1 章の図表 3-1-8 等に示されているとおり、特に、中学生や高校生における SNS やコミュニケーションアプリの利用は、社会人に比較してもめざましく広まっている。また、第 1 章の図表 3-1-14 等に示されているとおり、「無線 LAN 利用におけるフィルタリングに関する認知度」について、無線 LAN に関するフィルタリングの認知度が中高生に比べ、保護者が低い結果となっている。

このような状況に鑑みれば、高校生はもとより、小学生、中学生、大学生、保護者等、それぞれの世代のスマートフォン利用の状況や、習得しておくべきリスク対応能力の内容に応じて、それぞれの世代のリテラシーの現状を可視化するため、インターネット・リテラシー指標を様々な世代のニーズに合致したものに作りかえていくことが重要である。

なお、上記のインターネット・リテラシー指標の改善等に関する検討を進めるに当たっては、情報通信や教育分野等に精通した有識者の知見、学校関係者、保護者などの意見を幅広く取り入れることにより、更に多角的な視野のもとで具体的検討を進めるべきである。こうした観点では、保護者や青少年に対する普及啓発に取り組み、関係者の意見等を幅広く集約・反映できる安心ネットづくり促進協議会等の場を積極的に活用することが有効であると考えられる。

(2) 地域における自律的な周知啓発活動の展開

① 地域における自律的・分散的な周知啓発の枠組みの構築

携帯電話端末の枠を超えた様々なデバイスが新たに登場し、様々なアプリケーションが短期間のうちに携帯電話端末上で次々と提供される状況においては、リテラシー向上のための活動は、国等の行政が中央集権的に行う以上に、地域・地

域において自主的かつ自律的・分散的に展開していくことがより適切である。

そのため、①地域の核となる人材や組織を中心として、②地域の顕在的・潜在的なニーズに応じたりテラシー活動が展開できるための環境づくりが重要である。

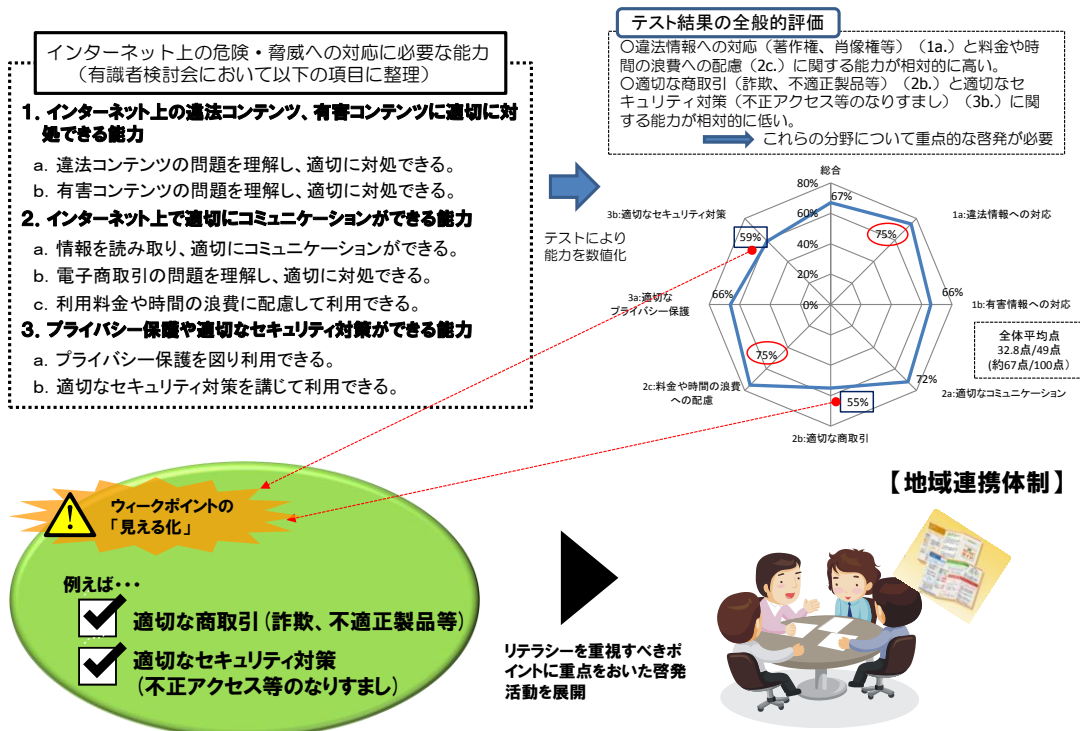
その一環として、地域の核となる人材や組織を、総務省の総合通信局等の単位において取りまとめていくことが考えられる。また、例えば、安心ネットづくり促進協議会が中心となって「安心ネットづくり協力校」や「インターネット・リテラシー指標テスト実施協力校」、「安心スマートフォン・アドバイザー」等の認定スキームを構築する等の取組を進めることも有効と考えられる。

② インターネット・リテラシー指標を核とした地域活動の展開

このように、急速に変化する ICT サービスと利用形態に迅速かつ柔軟に対応するため、自律的なリテラシー向上活動が地域の自主的取組として継続的に展開できる環境を整えるには、地域のニーズを具現化し、関係者が共有できるツールがあることが適当である。

こうした観点から、地域においてインターネット・リテラシー指標に係るテストを実施し、例えばその弱点を克服したり、逆に得意な分野を更に伸ばしたり、あるいは特に技術的なリテラシーの向上に重点を置いた取組を進めたりする等、地域の特色ある活動を展開するための核として、ILAS を活用することは一つの有効な手段となり得る。

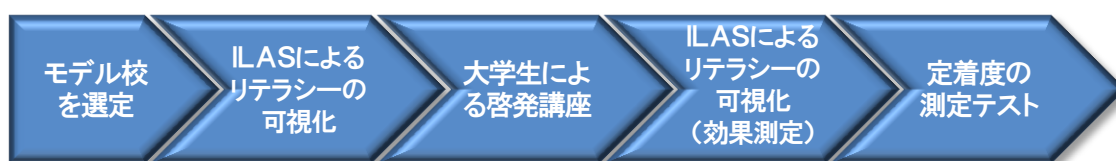
図表 3-3-5 : 地域連携活動における ILAS の活用イメージ



※ 総務省報道発表(平成24年9月10日)資料より作成

さらに、このような ILAS を核とした地域の自律的なリテラシー向上活動をよりシステマチックにサポートするため、地域の研究者・研究機関と学校、安心ネットづくり促進協議会等が連携・協力して、ILAS 重点推進校（ILAS モデル校）を選定・公表することが考えられる。ILAS 重点推進校では、ILAS に係るテストの結果の弱点分野に重点を置いた、様々なリテラシー教育を行った上で改めてテストを行い、これらリテラシー教育の効果測定を行うとともに、学生が自らインターネット利用のリスクに対応できる能力を習得できる環境を提供することが考えられる。

図表 3-3-6 : ILAS モデル校における対応フローのイメージ



※ 総務省作成

(3) リテラシーの向上に関する国際的な調和の推進

① インターネット・リテラシー指標の国際的展開

2012年（平成24年）2月のOECDの理事会勧告において、青少年のインターネット・リテラシーを国際的に比較可能な形で指標化すべきである旨言及されている。国内において、インターネット・リテラシー指標であるILASの開発やその実施・分析を行っているとともに、その開発等に携わった専門家が約半年間にわたりOECD事務局に派遣され、調査研究活動や日本の活動の国際的展開に取り組んできたところである。2013年（平成25年）4月のOECDにおける関連会合（WPISP）において、我が国のILASに関する詳細な解説が事務局資料として会合にインプットされ、多くの参加国より高い評価と関心を得られたところである。OECDにおいては、本件指標化のプロジェクトが今後も引き続き実施される予定であり、我が国としても引き続き積極的に貢献していく必要がある。

また、これと併せて2国間における政策協議等の場でも積極的に我が国におけるILASの取組を紹介し、同様の取組の実施を促す³³ほか、可能な場合には、国際共同研究として展開し、我が国のみでは困難な青少年のリテラシーに関する国際

³³ 最近の例として、2013年2月にフランスのパリで行われた日仏ICT政策協議において、総務省よりフランス政府（生産復興省、電子通信・郵便規制機関等）に対してILASの概要について説明したほか、小学校向けのリテラシー向上活動を行うNPOであるe-enfanceに対しても説明の機会を設け、理解を求めた。このほか、同年5月に研修のため来日したタイのNBTC（国家放送通信委員会）スタッフ約20名に対し、同様の説明を行い、同国における取組を促す等の対応を行っている。

比較等を行うことも有効であると考えられる。

② 民間団体等におけるリテラシー向上の取組の連携

我が国の安心ネットづくり促進協議会は、2012年（平成24年）10月に米国ワシントンで開催された、インターネットエコノミーに関する日米政策協力対話の機会に、青少年の安心・安全なインターネット利用環境作りを行う非営利法人FOSI（Family Online Safety Institute）と接触を持ち、同協議会のリテラシー向上活動について紹介する一方、ペアレンタルコントロールの普及等に関するFOSIの取組について説明を受けた。

また、同協議会は、2013年（平成25年）2月の日仏ICT政策協議の機会には、各国の携帯電話事業者や携帯電話メーカー等で構成されるGSM Association（GSMA）とも接触し、同じく同協議会のリテラシー向上活動を紹介するとともに、ペアレンタルコントロールや違法有害情報、プライバシー対策等に関するGSMAの取組について説明を受けた。

このような民間間における情報交換・意見交換を今後とも継続することを通じて、民間主導でのリテラシー向上活動がより実効あるものとなることが期待される。

第4章 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進

1 ソーシャルメディアガイドラインの現状

(1) ソーシャルメディアガイドラインの策定状況

近年、多くの企業・大学等において、ソーシャルメディア利用における注意を促すためのガイドラインが策定されていることが判明している。

みずほ情報総研株式会社の調査では、企業や組織においては、2012年（平成24年）頃から自社のブランドや従業員を守るためのソーシャルメディアポリシーやソーシャルメディアガイドラインの策定が急速に進んでいると指摘している。これは、2011年（平成23年）頃に、ホテルやレストランといったプライベートな空間での出来事や電車・バスや街頭といったパブリックな空間での出来事について発信し、炎上を引き起こした事例が多数発生したため、企業や組織における問題意識が高まったことが一因であると分析されている。

また、ソーシャルメディアについては、ソーシャルメディアを積極的に事業やマーケティングに活用するためのマニュアル的文書の位置づけである「攻め」のためのソーシャルメディア活用マニュアルと、ユーザー同士の情報発信・意見交換といったコミュニケーションを良好に行うためのガイドライン的文書の位置づけである「守り」のためのソーシャルメディアポリシーといった、攻守両面の文書が必要であること、「攻め」のためのソーシャルメディア活用マニュアルは、ソーシャルメディアを積極活用する場合に多くの企業で策定済みであるが、「守り」のためのソーシャルメディアポリシーは、すべての企業に必要でありながらも未策定の企業が多いことを併せて指摘している。

図表3-4-1：「ソーシャルメディア活用マニュアル」と「ソーシャルメディアポリシー」

前述したような事故を防ぐためには「<攻め>のソーシャルメディア活用マニュアル」と「<守り>のソーシャルメディアポリシー」の2種類が必要です	
<攻め> ソーシャルメディア 活用マニュアル	企業がソーシャルメディアを利用して事業展開やマーケティングを実施するにあたり、基本的な戦略をふまえて日々の運用を行うための具体的な手順や行動を記したマニュアル的文書 発言の仕方やクレーム受付時の対応手順などをまとめたもの
<守り> ソーシャルメディア ポリシー	インターネット上でユーザー同士が情報発信・意見交換を行うソーシャルメディアを、従業員が利用するにあたり、無用なトラブルを未然に防ぎつつ、インターネット社会との良好なコミュニケーションを図るための考え方を記したガイドライン的文書 基本姿勢や留意事項等を文書化したものが中心（一部は具体的にFAQという形式で例示）
<攻め>はソーシャルメディアを積極活用する場合に多くの企業で作成済み <守り>は全企業で必要だが、未策定の企業も多い	

出典：WG第8回会合資料1「ソーシャルメディアポリシー／ガイドラインについて」（みずほ情報総研株式会社）

さらに、みずほ情報総研株式会社によると、最近の炎上事例の特徴として、①ソーシャルメディアとの接触機会が増加していること、②検索ツールやまとめツールが充実していること、③炎上までの時間が短縮傾向にあること、④あまり深く考えずに個人情報を公開してしまう人もいることが指摘されている。

スマートフォンは、その画面の大きさや操作性から、特にコミュニケーション機能を活用しやすいといった特徴を有しているが、多種多様なコミュニケーションアプリを通じて、これまでより容易に、かつ、簡便に他者とのコミュニケーションを取ることができるようになってきていると考えられる。このような容易さや簡便さが、その影響やリスクを深く考えることなく、自分の行動や自分の居場所についての情報を発信してしまったり、自分や他者のプライバシーに係る情報を発信してしまったりするといった軽率な行動の遠因になってしまっている可能性もあると考えられる。

また、個人情報を公表していないつもりでも、ソーシャルメディアに登録されている情報やその他の関連情報を組み合わせることで、個人が特定されてしまい、深刻な炎上被害につながってしまうケースもある³⁴。

図表3-4-2：最近の炎上事例の特徴

- **ソーシャルメディアとの接触機会や場面が増加**
 - 携帯やスマートフォンで「なにしてる」「どこにいる」を気軽につぶやく風土
 - 本人だけでなく家族や周囲からつぶやきが発せられるケースもある

- **検索ツールやまとめツールの充実**
 - 分業や検索エンジンの活用で関連情報や過去の情報を手早く収集可能
 - ツールを使えば手軽にまとめサイトが構築できる

- **炎上までの時間は短縮傾向**
 - ホームページ→ブログ→Twitterとツールの発展に伴い伝達速度が加速化
 - 2ちゃんねる等での騒動をニュースとして報道するポータルサイトの存在

- **あまり深く考えずに個人情報を公開してしまう人もいる**
 - 案外気安くSNSの勤務先欄に会社名を入力している人は多い
 - Facebookなどは「公開」が基本の考え方、初期設定に注意

出典：WG第8回会合資料1「ソーシャルメディアポリシー／ガイドラインについて」（みずほ情報総研株式会社）

³⁴ 第9回会合（2013年（平成25年）5月10日）における聖心女子大学のプレゼンテーションにおいて、ソーシャルメディアに公開していた情報から個人情報が特定されてしまった事例について言及されている。

ソーシャルメディアの利用については、ネットワーク・セキュリティに関する活動を行っている特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会が「SNSの安全な歩き方」を策定し、公表³⁵を行っているが、その中で提示している「SNSを安全に歩くための10項目」において、SNSに係るトラブルを避けるための措置のひとつとして「企業などの組織においては、SNSガイドラインを策定し遵守する」ことを挙げており、ソーシャルメディアガイドラインの策定を推奨している。

図表3-4-3：特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会「SNSの安全な歩き方」SNSを安全に歩くための10項目

1. 常に公開・引用・記録されることを意識して利用する
2. 複雑なパスワードを利用し、セキュリティを高める設定を利用する
3. 公開範囲を設定し、不必要な露出を避ける
4. 知らない人とむやみに”友達”にならない、知っている人でも真正の確認をする
5. ”友達”に迷惑をかけない設定を行う
6. ”友達”から削除は慎重に、制限リストなどの利用も考慮する
7. 写真の位置情報やチェックインなど、技術的なリスクを理解し正しく利用する
8. むやみに”友達”のタグ付けや投稿を行わない
9. 対策ソフトを利用し、危険なサイトを利用するリスクを低減する
10. 企業などの組織においては、SNSガイドラインを策定し遵守する

出典：WG第2回会合資料3「ソーシャルメディアのセキュリティの現状」
(特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会)

³⁵ 2012年（平成24年）11月に特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会に設置された「SNSセキュリティワーキンググループ」の報告書として取りまとめ、公表。

(2) ソーシャルメディアガイドラインに係る大学等における取組

上述のように、プライベートな空間やパブリックな空間での出来事についての発信をきっかけとした様々な炎上事例が発生している中で、学生、特に大学生がソーシャルメディアに発信した情報がきっかけとなり、炎上事件を引き起こしてしまった事例も発生している。

企業のみならず、多くの大学においても、ソーシャルメディアガイドラインを策定し、学生がソーシャルメディアの利用を通じてトラブルに巻き込まれることがないように注意喚起を行っているところ、ソーシャルメディアを利用する場合の留意点として、おおむね、次のような事項について記載されている。

★ 法律や規約等を遵守する。

……他者の権利を侵害しない、サービスの利用規約をよく理解するなど

★ 個人を尊重する。

……他者の考えを尊重する、自分の考えを押しつけないなど

★ 誹謗中傷や差別的な発言をしない。

……公序良俗に沿った発言をする、他者を傷つける発言をしないなど

★ 一度発言・発信した内容は完全に取り消すことはできないことに留意する。

……自分で削除しても完全に削除することはできない、自分の意思に関わらずに拡散してしまう可能性があるなど

★ 正確な情報を発信する。間違いがある場合は訂正する。

……虚偽や不確かな情報を発信しない、間違いに対しては訂正や謝罪を行うなど

★ 守秘義務のある情報を漏らさない。

……職務上知り得た秘密を発信しない、発信する前に機密性を確認するなど

★ 自分や他者のプライバシー保護する。

……個人情報を開示した場合の影響を考える、本人の承諾なく個人情報を発信しないなど

★ 自分の行為が自分や他者の将来に重大な影響を及ぼす可能性があることに留意する。

……自分の行為が家族や友人に影響を与える可能性がある、過去の発言が将来の不利益をもたらす可能性があるなど

① 大学における取組

例えば、中間取りまとめでも紹介している聖心女子大学においては、2011年（平成23年）12月に「聖心女子大学におけるソーシャルメディア扱いのガイドライン」³⁶を策定し、2012年（平成24年）4月にガイドラインの公表を行っており、ソーシャルメディアの利用における情報の扱いやソーシャルメディアにおける安全性とプライバシーの保護等に関する留意点等を提示している。

図表3-4-4：聖心女子大学「聖心女子大学におけるソーシャルメディア扱いのガイドライン」

○ ソーシャルメディアの利用における情報の扱い

【・貢献できる参加者になる ・よく考えてから投稿する ・発信内容は、将来まで影響する】

- ◎機密性の保持……………守秘義務のある情報や私的な情報について、Web上に発言してはいけません。どの程度機密性がある情報なのか、発言・投稿する前によく考えてください。
- ◎プライバシーを保護……………ソーシャルメディア上で、本人の許可なく他人の個人名や写真をもちいた議論を行ってはいけません。あなたが公共の場で表現しないようなことは、Web上でも同じように表現してはいけません。
- ◎間違いを正し明記する……もしあなたが誤った内容を発信してしまった場合は、それを認め、先手を打って素早く訂正してください。ブログに記事を載せた場合、あなたは先に掲載した記事自体を修正しようとするかもしれません。しかし、修正以前の古い記事をそのまま保持している人もいます。訂正したことを明記することが賢明です。
- ◎他者に敬意を払うこと……よくない行動について議論する、あるいは特定の考えや人物を批判する場合、他者に配慮することを十分に心がけて下さい。
- ◎偽名を使わないこと……誰か別の人になり済ませないこと。匿名による発言であっても、追跡ツールを用いれば、誰が発言を行ったか特定することができます。

○ ソーシャルメディアにおける安全性とプライバシーの保護について

インターネットは世界中の利用者に開かれています。しかし、扱いを間違えると危険に遭遇することもあります。また、被害者ではなく、知らないうちに加害者になっている場合もあります。ソーシャルメディアのチャンネルを使用する際には、次のようなことを自問するようにしてください。

- ✓ あなたのプロフィールや個人的な情報、写真を閲覧されないよう、限定公開やプライバシー保護の設定をしましたか？
- ✓ 個人情報などがどのように悪用される可能性があるか考えたことがありますか？
- ✓ 大切な人が、あなたのことを、あなたが公開した記事や写真をもとに評価しても、大丈夫ですか？
- ✓ 情報は公共の場で披露しても大丈夫な内容ですか？
- ✓ インターネットに発信した情報は取り消すことが困難なことを知っていますか？
- ✓ 自分以外の写真や情報に関して投稿する際、きちんと許可を取っていますか？
- ✓ スパイウェアやインターネットウィルスから保護するためのソフトはインストールされていますか？

○ 大学名を明示してインターネット上に発信する場合の注意事項・遵守事項

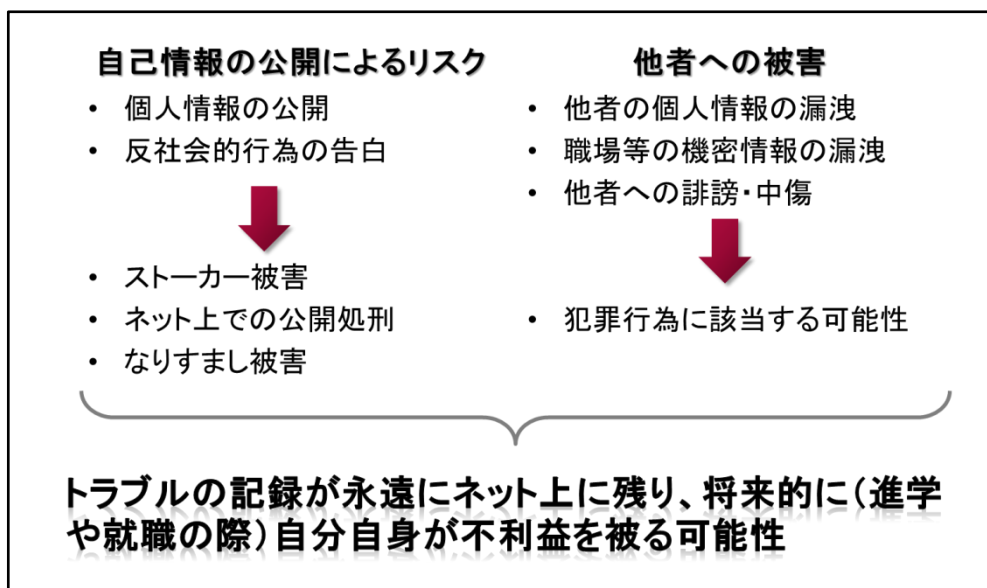
- ◎発信に際して
 - ・正確な情報発信に努めること
 - ・発言が偏らないよう注意すること
- ◎ソーシャルメディアサイトを立ち上げる場合
 - ・承認を求めること
 - ・責任を持つこと
 - ・管理人を決めコメントを監視すること
 - ・聖心女子大学のロゴを無断で使用しないこと

出典：「聖心女子大学におけるソーシャルメディア扱いのガイドライン」から抜粋

³⁶ 聖心女子大学 <http://www.u-sacred-heart.ac.jp/life/files/socialmedia.pdf>

また、同大学においては、SNS をめぐるトラブルを「自己情報の公開によるリスク」と「他者への被害」いった2つの観点から整理を行い、このようなトラブルの記録が永遠にネット上に残り、将来的に（進学や就職の際）自分自身が不利益を被る可能性があることを重大な問題としており、ガイドラインにおいては、組織の名誉を守るという組織主体の指導を行うのではなく、学生をトラブルから守り、犯罪者にしないことに重点を置くとともに、学生自身が受ける不利益に焦点を当てた内容としているのが特徴的である。

図表3-4-5：SNS をめぐるトラブル



出典：WG第9回会合資料8「SNS利用の教育指導 聖心女子大学の場合」（聖心女子大学）

さらに、同大学では、2011年（平成23年）3月の東日本大震災後のソーシャルメディアの普及を背景として、2012年（平成24年）5月には、主にTwitterの利用を想定した「SNS利用の注意」³⁷を策定し、ソーシャルメディアガイドラインの徹底に向けた取組を進めている。「SNS利用の注意」においては、「他者の個人情報を許可なくツイートしない」、「他者を誹謗・中傷するツイートをしなない」、「職務上、知り得る情報をツイートしない」、「モラルに違反する内容をツイートしない」ことに注意を求めるとともに、どのような行為がなぜ問題になるのかを法的根拠に基づいて明示し、他者に被害をもたらさない、学生を犯罪者にしないことに重点を置いた内容となっている。

³⁷ 聖心女子大学 <http://www.u-sacred-heart.ac.jp/life/files/socialmedia120709.pdf>

図表3-4-6：聖心女子大学「SNS利用の注意」

□ 要点

- ・ 他者の個人情報を許可なくツイートしない
- ・ 他者を誹謗・中傷するツイートをしない
- ・ 職務上、知り得る情報をツイートしない
- ・ モラルに違反する内容をツイートしない

□ 「ソーシャルメディア扱いのガイドライン」との違い

- ・ 「どのような」行為が、「なぜ」問題となるのか、その根拠を法的基準に求める
- ・ 他者に被害をもたらさないこと、**学生を「犯罪者にしない」**ことに重点
- ・ 法的な処罰の対象となりうることを明示、被る可能性のある不利益を具体的に説明

出典：WG第9回会合資料8「SNS利用の教育指導 聖心女子大学の場合」（聖心女子大学）

聖心女子大学においては、上述のようにソーシャルメディアに係るガイドライン等を策定するとともに、ガイドライン等を踏まえた指導を授業に効果的に取り入れることにより、学生の意識向上に取り組んでいるところであるが、新たに入学する学生についてはゼロから指導を行う必要があることから、ソーシャルメディア利用について、小学生や中学生の時点から教育指導を行っていく必要があると指摘している。

② 高等学校等における先進的な取組

スマートフォンやソーシャルメディアは、大学生以下の年齢層にも普及が進展しており、今後、ソーシャルメディアの利用に伴うトラブルが低年齢層に拡大する可能性も懸念されるところであり、高等学校以下の各学校においても、学生を守るための取組として、ソーシャルメディアガイドラインの策定が拡大していくことが望ましい。特に高校生は、スマートフォン、ソーシャルメディアともに普及が進んでいるものの、学校におけるソーシャルメディアガイドラインの策定については大学ほどには対応が進んでいないと考えられることから、学校と保護者が連携し、その策定に向けた取組が促進されることが強く期待される。

例えば、日本大学第三中学校・高等学校においては、生徒のソーシャルメディアの利用を「自己責任」であるとして、その利用に際しての学校としての基本的な考え方を明確に示し、生徒の理解を求めることを目的として、2013年（平成25年）2月に「日本大学第三中学校・高等学校のメディアポリシー」³⁸を策定し、4月からホームページでの公表を行っている。

³⁸ 日本大学第三高等学校 http://www.nichidai3.ed.jp/s_index/s_mediapolicy/
日本大学第三中学校 http://www.nichidai3.ed.jp/j_index/j_mediapolicy/index.html

同校のメディアポリシーは、ソーシャルメディアの利用に関して、生徒に対するメッセージを発信するだけでなく、その保護者に対しても、保護者勉強会の参加を呼び掛ける、生徒の携帯電話の利用における保護者の責任（“持たせる”、“使わせる”、“使用上の家庭のルールを守らせる”）を訴え掛けるといった項目を含む内容となっており、特徴ある取組の事例である。

図表 3-4-7：日本大学第三中学校・高等学校「日本大学第三中学校・高等学校のメディアポリシー」

生徒のソーシャルメディアの利用は“自己責任”であると考えます。その利用に際し、学校としての基本的な考えを明確に示し、理解を求めるものとします。

- インターネットは世界中の人が見えています。
- 個人情報に関する書き込みはやめましょう。
- 学校の名誉や人を傷つける行為は絶対にしてはいけません！
- 利用しない、見ない、気にしないことも勇気だと知りましょう。
- 情報教育と保護者勉強会には参加しましょう！
- 携帯電話における保護者の三大責任を理解してください。
- 困ったときはみんなで話し合いましょう。
- 私たちが考える本当のコミュニケーションは“FACE to FACE”で！

出典：「日本大学第三中学校・高等学校のメディアポリシー」から抜粋

2 ソーシャルメディアガイドラインの普及促進に向けて

(1) ソーシャルメディアガイドラインの普及促進の必要性

① ソーシャルメディアガイドラインの策定状況

ソーシャルメディアガイドラインは、企業や大学等において一定の普及は進んでいると考えられるが、高等学校以下の青少年向けのソーシャルメディアガイドラインについては、一部の学校において策定されている事例は見られるものの、その策定はあまり進んでいないのが実態である。

② スマートフォン環境下におけるソーシャルメディアガイドライン策定の必要性

ソーシャルメディアは、他者とのコミュニケーションや情報発信を容易に行うことができる高い利便性を有する一方で、利用の仕方によっては、利用者がトラブルに巻き込まれたり、トラブルの原因となってしまう可能性もある。

特に、常に携帯して使用し、プライバシー性の高い情報（電話帳、GPS 位置情

報、写真・動画等)が大量に蓄積されたスマートフォンで Facebook や Twitter、LINE 等のソーシャルメディア、コミュニケーションアプリを不適正に利用した場合のリスクは、従来のパソコン端末の利用時と比較しても、

- ① 不適切なコメントに対する炎上が発生するスピードは圧倒的に早い。
 - ② その場合、スマートフォン上のプライバシー情報と容易に照合され得ることにより、短時間で現実世界の本人や住所が特定される可能性も高い。
 - ③ 暴言等により他人を傷つける場合には、現実社会以上に多くの第三者に伝わることから、相手に対しより大きな打撃を与える可能性がある。
- 等の特徴を有していると考えられる。

もとより、ソーシャルメディアを通じたコミュニケーションをきっかけとして、サクラサイトや出会い系サイトに誘導され、詐欺等のトラブルに巻き込まれてしまうケースもある。

しかし、ソーシャルメディアは、使い方を誤らなければ、様々なメリットを享受することができる可能性があることも事実であり、青少年がソーシャルメディアに係るトラブルの「被害者」にも「加害者」にもなることがないように、トラブルによる被害のリスクの回避策も盛り込んだソーシャルメディアガイドラインを学校や地域社会において作成し、青少年がソーシャルメディアを安心・安全に利用するためのルールを提示することで、青少年の十分な理解の上でソーシャルメディアを活用することが重要である。

ソーシャルメディアを安心・安全に利用するための注意事項等を示したソーシャルメディアガイドラインは、企業や大学等において更に普及が進むことが期待されるが、小学生や中学生といった低年齢層のソーシャルメディア利用が活発にあることも視野に入れる必要がある。このため、まず第一段階として、企業や大学において策定されているガイドラインを参考に、高等学校において普及のための取組が進められることが期待される。さらに、いわゆるデジタル・ネイティブ世代と言われる中学生や小学生といった低年齢層においても、成長度合いに応じた形で同様の取組がなされることが望ましい。

また、併せて、家庭においても、スマートフォンやソーシャルメディアの利用に関して、家庭のルールや約束といった方針を定めるとともに、保護者と子どもが安心・安全な利用について話し合い、意識を共有することが望ましいと考えられる。

(2) ソーシャルメディアガイドラインの策定等に向けた取組

① ソーシャルメディアガイドラインの策定

高等学校以下の学校等においても、ソーシャルメディアの普及の状況を踏まえ、ソーシャルメディアの取扱いに関するガイドラインを作成し、生徒や保護者が理解して自身や他人を守る取組が必要である。

学校においては、スマートフォンを通じたソーシャルメディアの利用に係るガイドラインを策定するとともに、授業等の機会を捉え、生徒のリテラシーの向上を図るための取組を講ずることが期待される。具体的には、携帯電話事業者等が実施している無料講座への参加やリテラシー教材の活用、総務省が公表している「青少年がインターネットを安全に安心して活用するためのリテラシー指標（ILAS）」の導入などが考えられる。

また、ソーシャルメディアガイドラインの策定に当たっては、保護者等とも連携して取り組むことが望ましく、保護者は、ソーシャルメディアガイドラインの策定に当たって学校と連携するとともに、家庭においても、スマートフォンやソーシャルメディアの安心・安全な利用についての意識を共有し、家庭におけるルールや約束といった方針を定めることが望ましい。また、携帯電話事業者等が実施している無料講座へ参加したり、実際にスマートフォンやソーシャルメディアを利用したりすることにより、スマートフォンの使い方やソーシャルメディアのサービス内容についての知識・理解を深めることも重要である。

② ソーシャルメディアガイドラインの策定における留意点

本WGとしては、ソーシャルメディアガイドラインの普及を促進するに当たり、ソーシャルメディアガイドラインのひな型を提示するのではなく、高等学校等においてガイドラインを作成する場合に留意すべき事項を整理することによって、自ら考え、自ら理解できる、実効あるガイドラインとすることを支援することが重要であると考え。このような認識から、ソーシャルメディアガイドラインの策定に当たり特に留意すべき事項を以下のとおり提示するものであり、こうした点を考慮して各学校等においてガイドラインを作成することが期待される。

- 1 ソーシャルメディアで発言や情報発信をする場合は、発言や発信をする前に、自分の発言や発信がトラブルにつながる可能性がないか、誰かを傷つけたりする可能性がないか「もういちど考える」ことを心がけること。軽率な行為・行動が、自分又は他者の将来に重大な影響を及ぼす可能性があることを認識すること。

スマートフォンの爆発的な普及や多種多様なコミュニケーションアプリの登場により、ソーシャルメディアを利用する場所や頻度等の利用動向も変化し、今まで以上に、手軽に、また、気軽にソーシャルメディアを利用することができるようになってきていると考えられる。しかし、そのような意識が、ソーシャルメディア利用におけるトラブルを招く要因となる可能性があることに留意することが必要である。また、非対面のコミュニケーションであることから、自分の意図している内容が正確に伝わらなかったり、誤った解釈をされてしまったりすること等に

より、トラブルにつながってしまう可能性もある。

ソーシャルメディアにおいて、発言や情報発信を行う場合には、一度自分が発言した内容や発信した情報を完全に取消すことはできないこと、自分が発言した内容や発信した情報が自分で思っていた範囲を超えて拡散してしまう可能性があること、軽率に行ってしまった行為・行動が自分又は他者の将来にまで重大な影響を及ぼす可能性があること、様々な情報を組み合わせることで個人が特定されてしまう可能性もあることから、発言や発信をする前に、自分の発言や発信の影響について「もういちど考える」ことが望まれる。

2 現実の社会において許されない行為・行動や好ましくない行為・行動は、ソーシャルメディア上においても許されないこと、同じ行動であっても、その影響は現実社会以上に大きい場合があることを認識すること。

法律違反、権利侵害、守秘義務違反など、現実の社会で許されない行為・行動、好ましくない行為・行動は、ソーシャルメディアにおいても、許されないもの、好ましくないものであり、むしろ、ソーシャルメディアの伝搬速度を考えると、そのような行為・行動により、現実の社会以上の悪影響を及ぼすことになってしまう可能性があることを認識することが必要である。また、自分が意識をしていなくても、結果的に法律違反、権利侵害、守秘義務違反などを引き起こしてしまっている場合もあることに留意が必要である。

3 トラブルに巻き込まれてしまった時、又はそのおそれがある時には、教師や保護者にすぐに相談すること。

ソーシャルメディアの利用においてトラブルに巻き込まれてしまった時、又はそのおそれがある時に、青少年が、誰に、どこに相談すれば良いか、明確にしておくことが必要である。また、学校や家庭においては、相談を受けた場合の対応や対処についてあらかじめ確認するなど、相談の受け皿となることができる体制を整えておくことが望まれる。

③ ソーシャルメディアガイドラインの策定に向けた関係事業者等による支援

国等の行政のみならず、関係事業者や関係団体においては、企業や大学におけるソーシャルメディアガイドライン等の取組に関する情報を収集し、高等学校等における作成の参考となるようウェブサイト等を通じて情報提供することが求められる。

また、引き続き、学校や保護者の希望に応じて、無料講座の実施や無料教材の

提供等を行うとともに、スマートフォンの機能の変化や提供サービスの拡充等の機会を捉えて、適時、青少年の安心・安全な利用に資する情報の提供を行うことが望ましい。

青少年インターネット環境整備法

1

青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律

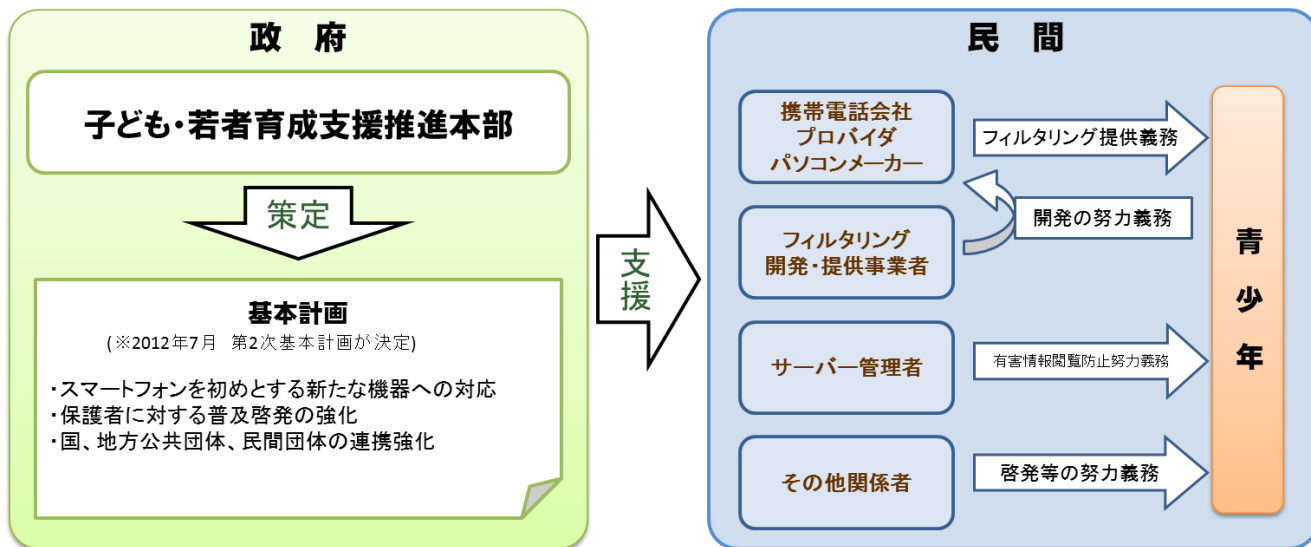
- 「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」（「青少年インターネット環境整備法」）は、衆議院青少年特別委員会の委員長提案により提出され成立。
- 平成21年4月1日施行（施行後3年以内に見直し検討）。

基本理念

青少年の適切なインターネット活用能力習得
(発達段階に応じた情報の取捨選択能力等)

フィルタリング等の推進

民間主導(国等は支援)



青少年が安全・安心にスマートフォンを利用できる環境の整備

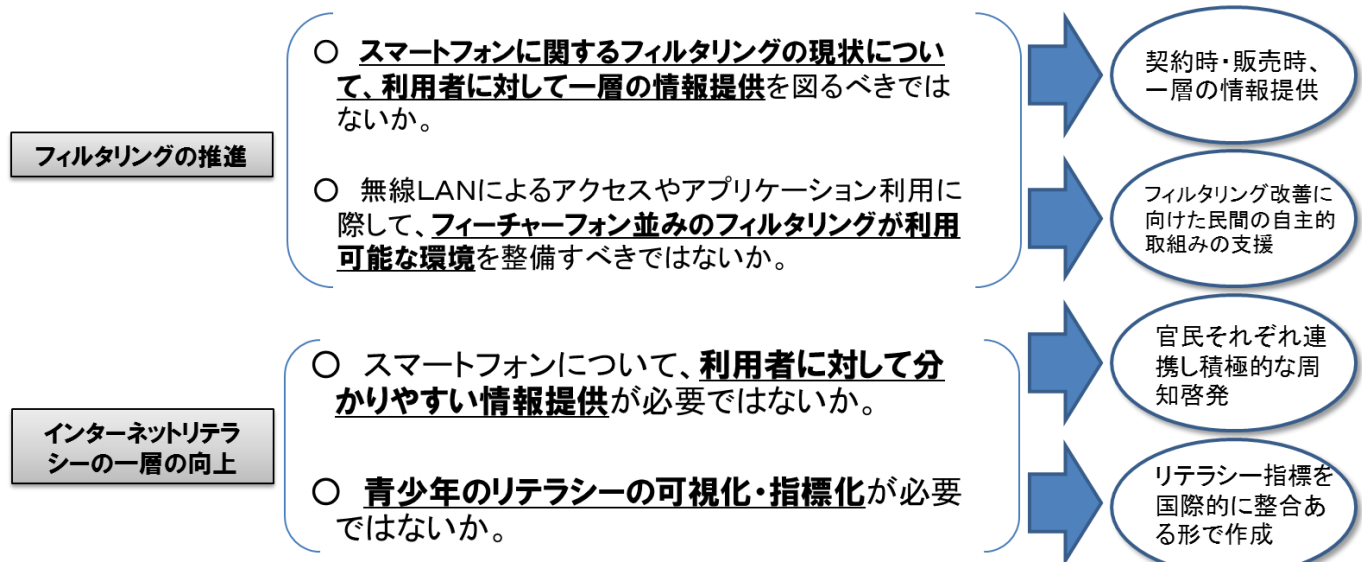
2

- 青少年インターネット利用環境整備法(平成21年4月施行)では、18歳未満の青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境を整備するため、
- ① 青少年有害情報の閲覧機会の最小化(フィルタリングの推進等)
 - ② インターネットを適切に利用できる能力(インターネットリテラシー)の向上の推進を規定。この趣旨に沿う形で、スマートフォン利用についても、官民を挙げた取組を推進。

事項

主な課題

対応の方向性



米国における青少年インターネット環境整備に向けた取組

3

1 青少年のスマートフォン等の利用動向

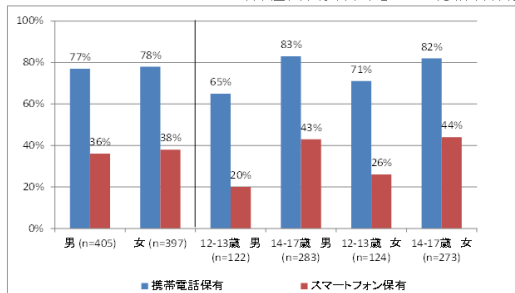
スマートフォンの普及状況

平成24年9月現在で、12歳から17歳までの子どもの約78%が携帯電話(スマートフォンを含む)を保有し、37%がスマートフォンを保有しているという調査結果が公表されている。年齢層があがるほど、保有率は上昇している。

SNSの利用状況

米国におけるFacebook利用者については、平成25年3月現在で約1億6300万人となっており、このうち18歳未満の青少年利用は8%に留まっている。

(各種公表資料等をもとに総務省作成)



【出典: PewInternet HP】

2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
FOSI	政府機関、企業、NPO、学会、メディアがメンバーとなっている国際組織である。企業メンバーはAOL、AT&T、Disney、Facebook、Google、LinkedIn、Microsoft、Sprint、Time Warner Cable、T-Mobile、Verizon、Yahoo!など。会議やセミナー、国際会議や展覧会での製品紹介、公共政策の提言、親と青少年に対する教育という活動を展開。
WebWiseKids	平成12年に設立された、連邦政府のProject Safe Childhood Initiativeのメンバーである。インターネット上で注意すべき点について教育を行っており、中高生1千万人以上がそのプログラムに参加したとされる。親、教育者向けの情報も提供。
iKeepSafe	親、教育者、コミュニティ、青少年向けにインターネットの安全な利用情報を提供している。政府機関では司法省、国家安全保障省、FTC、NTIA、エネルギー省、民間企業はAOL、AT&T、Facebook、グーグル等、多数のNPOがパートナーとなっている。

3 フィルタリングに関する状況

制度

フィルタリングに関する法規制は存在していない。なお、児童インターネット保護法(Children's Internet Protection Act (CIPA))に基づき、学校や図書館などの公的機関がインターネットの低額アクセスを得られる仕組み(e-rate programme)の適用を受ける条件として、同機関内のPCについてフィルタリングソフトのインストールが義務付けられている。

概況

大手のISPは独自にフィルタリングソフトを提供している。AOLやVerizonでは、ISP側でペアレンタルコントロール機能を提供している。またAT&TやComcastは、フィルタリングソフトウェアの無料ダウンロードサービスを行っている。ISPによっては、有料のソフトウェアを追加で提供していることもある。また携帯電話キャリア各社もフィルタリングサービスを提供している。

英国における青少年インターネット環境整備に向けた取組

4

(各種公表資料等をもとに総務省作成)

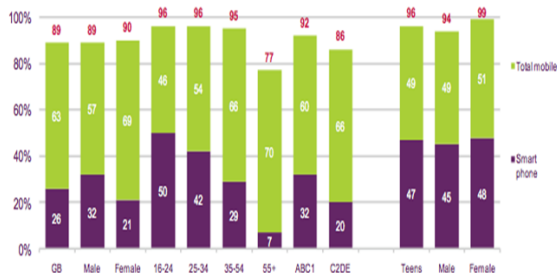
1 青少年のスマートフォン等の利用動向

スマートフォンの普及状況

平成23年時点で英国内の全ての10代の若者(12-15歳)のほぼ半数(47%)がスマートフォンを持っていたという調査結果が公表されている。スマートフォンの所有率は、一般成人の集団よりも若年層の割合が高くなっている。

SNSの利用状況

平成23年時点で、16歳から24歳のインターネットユーザーの91%がTwitterやFacebookのようなソーシャルメディアに参加していたとされる。またインターネットを利用している16歳以上のインターネットユーザーの22%と、8-17歳の子どもの49%は、SNSに自分のプロフィールを設定している。



【出典: Ofcom 調査】

2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
GSMA	世界中の携帯電話会社、端末メーカー、ソフトウェア企業等により構成される業界団体。携帯電話の利用に関する青少年保護に関する調査、提言を行っている。利用を制限するのではなく、事業者の対応により安全な環境整備に関する提言を行っている。
CHIS	CHISは子どもや若者のためのデジタル技術を開発し、インターネットに安全かつ公平にアクセスできるようにすることを目的としている。CHISは、UK Council for Child Internet Safety (UKCCIS)にも参加し、多大な貢献を行っているとされる。
UKCCIS	UKCCISは2008年に結成された政府、産業界、法執行機関、学界、慈善団体等によるグループである。業界の自主規制や、ペアレンタルコントロールについての合意を通じて、子どもたちに安全なオンライン環境を提供することを行っている。

3 フィルタリングに関する状況

制度

フィルタリングに関する規制は存在しない。また、ISPIに対して積極的にネットワーク上の違法コンテンツに対する措置を講じることを求めている法律も存在しない。

概況

大手ISPは無料でペアレンタルコントロールを提供し、新たな顧客に対してはその加入時に利用の有無に関する確認を行っている。また携帯電話事業者も、子ども向けに任意の不適切なコンテンツを除外するための無料のペアレンタルコントロールを提供している。

仏国における青少年インターネット環境整備に向けた取組

5

(各種公表資料等をもとに総務省作成)

1 青少年のスマートフォン等の利用動向

スマートフォンの普及状況

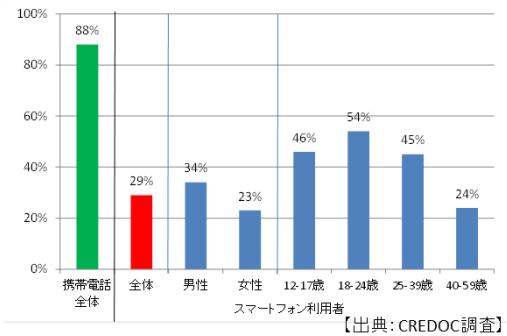
平成24年6月時点でスマートフォン全体の利用率が29%、12-17歳の子どものスマートフォン利用率が46%との調査結果が示されている。

SNSの利用状況

平成23年に民間団体が行った調査によると8-17歳の48%がSNSを利用しているとの調査結果が出ている。

特記事項

Android端末のシェアが大きく伸びていることが確認されている。



【出典: CREDOC調査】

2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
e-enfance	2005年に設立された民間の公益団体。青少年が携帯電話、インターネット等を安全に使用できるようにすることを目的としている。保護者用のフィルタリングソフトのインストールサポート、安心・安全な利用に向けたアドバイス、ネットトラブルに関するカウンセリング等を実施。4人の事務局員により教育アドバイザーに対する教育や大学生のインストラクターによる啓発講座も実施。(年間約1300校)
CREMI	国民教育省の所轄である仏教育資料センターの一部門。1983年以来、児童・生徒にメディア使用における市民教育を浸透させることを目的として、教職員と情報産業の関係を図りつつ、フランスの教育カリキュラムにメディア教育プログラムを提案している。20年以上にわたり、15000校、400万人に対して教育を行っている。
AFA	1997年に設立されたプロバイダ及びインターネットサービスの業界団体。無料の保護者用コントロールツールの提供や児童・保護者を対象としたクイズ式ゲーム「インターネットの模範運転免許」を提供している。

3 フィルタリングに関する状況

制度

デジタル経済法6条1項において、ISPIに対してフィルタリング提供を義務付けている。同規定を踏まえ、平成17年に当時の家族省と事業者団体(AFOM、AFA)との間でフィルタリングの無償提供等に関する自主憲章(合意書)を締結。

概況

ISP、携帯電話事業者ともに、フィルタリングシステムを提供している。平成22年の仏統計機関INSEEの調査によると、子どもを持ち、かつ、少なくとも1つのセキュリティソフトを利用しているユーザー中26.5%が、ペアレンタルコントロールソフトを利用している。

独国における青少年インターネット環境整備に向けた取組

6

(各種公表資料等をもとに総務省作成)

1 青少年のスマートフォン等の利用動向

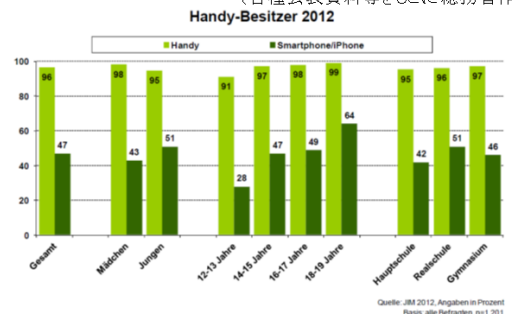
スマートフォンの普及状況

携帯電話については、12歳から19歳までの96%が保有しているとされる。また、47%はスマートフォンを保有しているとの調査結果が公表されている。

SNSの利用状況

SNSについては、10-12歳で46%が登録しており、13歳以上では8割以上が登録しているという結果となっている。また少年よりも少女の方が多く利用している状況である。

なお、子ども向けに作られている学校生徒向けのSNSであるSchuelerVZは、12-13歳の11%が利用している。



Quelle: JIM 2012, Angaben in Prozent
Basis: alle Befragten, n=1.291

【出典: MPFS調査】

2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
USK (エンターテインメント・ソフトウェア自主規制協会)	コンピュータゲーム業界によって設立された組織であり、ドイツのコンピュータゲームに関するレーティングを担当している。JMStVに基づく自主規制機関の1つであり、コンピュータゲームを対象として青少年に有害な情報の流通を防ぐ活動を展開。
FSM (マルチメディアサービスプロバイダ自主規制協会)	インターネット関連事業者によって設立された組織。インターネット上に流通するコンテンツ・サービスに関する自主規制を行っているJMStVに基づく自主規制機関の1つ。携帯電話サービス、チャットサービス、SNSなどの各サービスに関する自主憲章を運用。

3 フィルタリングに関する状況

制度

フィルタリングに関する規制は存在しない。なお、テレメディア州際協定(JMStV)ではコンテンツプロバイダに対して、青少年に有害なコンテンツについて年齢に応じたアクセス阻止に関する措置を義務づけている。

概況

フィルタリングソフトについては、青少年委員会(KJM)が、自主的に使用する際のフィルタを推薦している。対象は、JusProgというソフトウェアと、Deutsche Telekomの提供しているソフトウェアの2つである。またスマートフォンについても自主的に利用できるように、大学の研究者によってソフトウェアが開発されている。

韓国における青少年インターネット環境整備に向けた取組

7

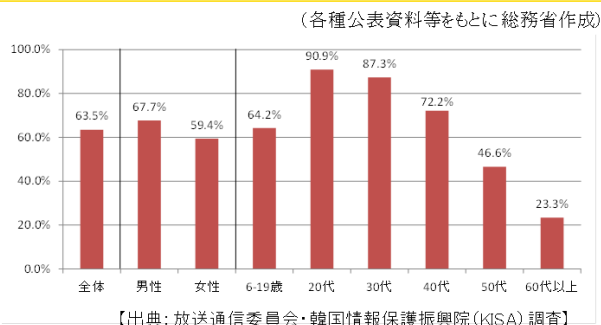
1 青少年のスマートフォン等の利用動向

スマートフォンの普及状況

スマートフォンの利用率については、全体で63.5%、6-19歳の若年層では64.2%がスマートフォンを利用しているとの調査結果が公表されている。

特記事項

スマートフォンのOSについては、平成24年6月時点で、Androidが78%、iPhoneが19%、Windowsが1%、その他が2%というデータがある。



2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
KISO	韓国インターネット自律政策機構(Korea Internet Self-governance Organization)。2009年に設立されたインターネット事業者によって構成される団体。インターネットを利用者が安心して利用できるようにすること、表現の自由を両立させられるように自主規制の策定・推進を実施している。
Parents' Union on Net	ユビキタス時代のインターネット・携帯電話等の様々なメディア環境の中で、子どもたちが健康で正しく成長できるように保護者が教育できるようにすることを目的とした団体。保護者や教師、教育機関に対して子どもに対するICT教育の方法の紹介・啓発や、青少年を取り巻くICT環境の情報提供等を行っている。
韓国サイバー監視団	Korea Cyber Guard Association。インターネット空間での利用者の被害を最小化し、インターネット利用者の権利を自らが守っていかうという趣旨で設立された市民団体。青少年の健全なコミュニケーション文化の育成・指導等を実施している。またオンライン被害申告センターを設置して違法・有害情報の通報受付を行うと共に、ボランティアモニター要員による調査・監視活動を実施している。

3 フィルタリングに関する状況

制度

青少年保護法上、青少年有害情報に当たるものについては年齢確認と有害物であることの表示が義務づけられている。情報通信網法44条の7では、青少年有害情報についてこれらの義務を行うことなく、また営利を目的として情報の流通を行うことを禁止している。

概況

情報通信網法41条により、放送通信委員会は、内容選別ソフトウェアの開発及び普及等の施策を講じることが規定されている。これを踏まえ、放送通信審議委員会では、グリーンネット2.0と呼ばれるサイトの運営等を行っている。

日本における青少年インターネット環境整備に向けた取組

8

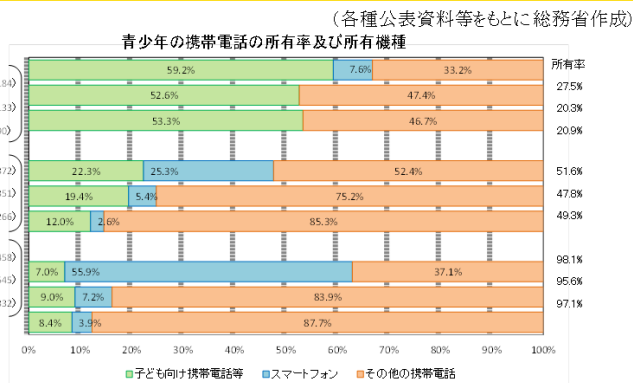
1 青少年のスマートフォン等の利用動向

スマートフォンの普及状況

平成25年1月に内閣府より公表された調査結果によると青少年が保有する携帯電話のうちスマートフォンの占める割合は小学生で1割弱、中学生で2割半ば、高校生では5割半ばとなっている。

SNSの利用状況

平成23年情報通信白書によれば、若年層ほどSNSの利用率が高い傾向が出ており、10代では「現在利用している」青少年の割合が約72%となっている。



2 リテラシー向上の啓発活動

団体名	活動概要
安心ネットづくり促進協議会	携帯電話・スマートフォン及びインターネットの利用環境整備のために、産業界・有識者・教育関係者が集い平成21年2月に設立。時期に応じたテーマを題材とした調査研究や地域における普及啓発活動等を行っている。
マルチメディア振興センター	保護者・教職員向けの出前講座(e-ネットキャラバン)を平成18年度から実施。昨今のスマートフォンの急速な普及の影響もあり平成24年度には過去最多の1524講座を実施。またスマートフォンを題材とした啓発用DVDを作成。
携帯電話事業者	携帯電話を安心して、安全に利用するためのルール・マナーについて、学齢に応じてアニメーション、スライドなどを利用して、携帯インターネットを利用する上で最低限抑えておくべきポイントについて解説。

3 フィルタリングに関する状況

制度

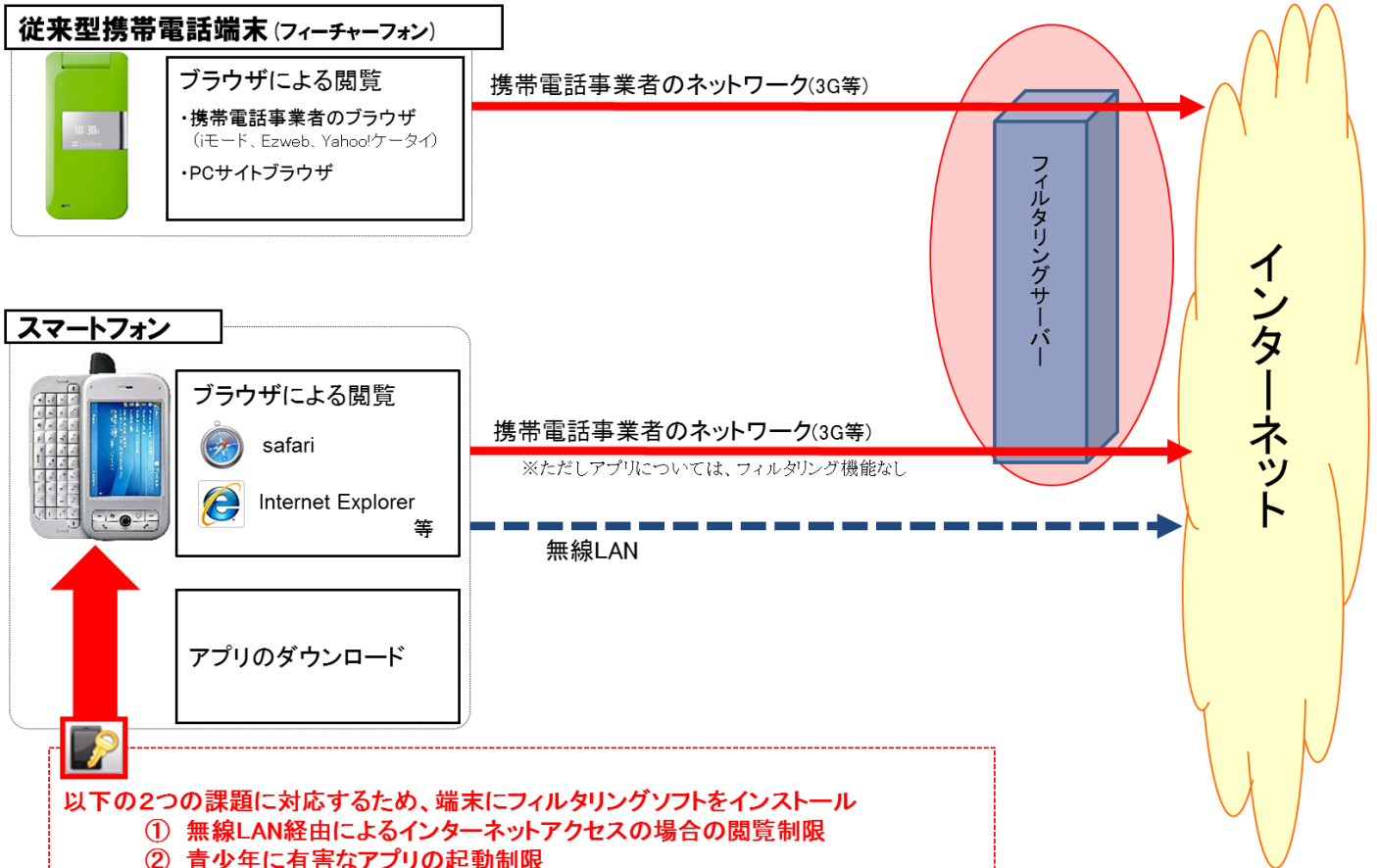
青少年インターネット環境整備法17条に基づき、携帯電話インターネット接続業務提供事業者は、携帯電話等の使用者が青少年である場合には、保護者からの申し出がある場合を除きフィルタリングサービスの利用を条件として携帯電話インターネット接続業務を提供しなければならない。

概況

平成25年1月に公表された内閣府資料によれば、携帯電話におけるフィルタリング利用率は小学生で7割半ば、中学生で約7割、高校生で5割半ばの調査結果となっている。また、啓発経験の有無別に見ると、啓発経験のある保護者の方が啓発経験のない保護者よりもフィルタリング利用率が高いとの結果が示されている。

従来の携帯電話とスマートフォンにおけるフィルタリング

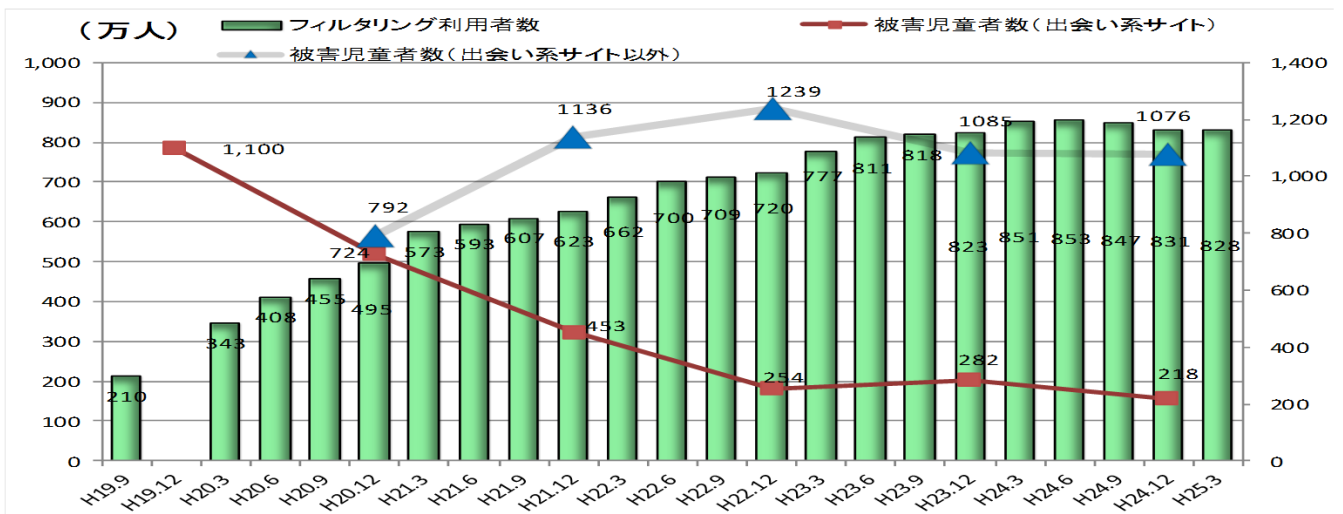
9



青少年のフィルタリング利用状況等の推移

10

- ✓ 携帯電話・PHSのフィルタリングサービスの利用者数は約828万人(平成25年3月末時点)。12歳以上～15歳未満、15歳以上～18歳未満の契約者におけるフィルタリングサービスの利用率はそれぞれ65.7%、46.5%、
- ✓ 携帯電話フィルタリングサービスの普及に伴い、出会い系サイトに関連した青少年被害は減少。非出会い系サイト(SNSサイトなど)における青少年被害が増加してきたが、平成24年2月の調査結果で平成22年1239人→平成23年1085人と初めて減少(青線参照)。平成25年2月の調査結果では微減。(1076人)



※フィルタリング利用者数：(社)電気通信事業者協会の報道資料をもとに総務省作成
 ※出会い系サイト等被害児童者数：警察庁「平成24年中の出会い系サイト等に起因する事犯の現状と対策について」(H25.2.28)

- 本勧告は、平成20年11月の日本提案を端緒として議論が進められ、平成24年2月16日にOECD勧告として成立。
- 本勧告においては、インターネット上の青少年保護に関して、保護者の役割や官民一体での取組の重要性等を指摘するとともに、国際的な指標策定の必要性についても規定されている。

【OECD 勧告の概要】

- ・ インターネット上の子供の保護に向けた政策の策定について、
 - (a) 保護者の権限強化、
 - (b) 対策の比例性及び表現の自由等の基本的価値の保護、
 - (c) 年齢別、環境の変化に応じた政策の柔軟性の確保を規定、
- ・ 政府の義務として、
 - (a) 明確な政策目標の設定等指導力と責任感の維持、
 - (b) 全利害関係者からの協調的対応の支援、
 - (c) オンライン上の子供に対する国内保護イニシアティブの一貫性及び整合性を官民一体で確保、
 - (d) 意識向上と教育の促進、
 - (e) 科学的根拠に基づく政策の支援、
 - (f) 子供の権利と他の利用者の自由を尊重するような保護技術の開発と採用の奨励等を規定、
- ・ 国際的な対応として、
 - (a) 国内機関の国際的ネットワークの強化、情報の共有化、
 - (b) **国際指標の策定**等政策の定量的定性的な国際比較分析に向けた経験的基盤の整備を規定。

青少年がインターネットを安全に安心して活用するためのリテラシー指標 概要
 - ILAS (Internet Literacy Assessment indicator for Students)-

- スマートフォンが急速に普及し、インターネットがますます青少年にとって身近になる中、青少年がインターネットを安全に安心して活用するためには、**インターネット・リテラシーの向上が急務**。
- 総務省では、利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会（青少年インターネットWG）の提言（平成23年10月）を受け、リテラシー向上のための前提として、特にインターネット上の危険・脅威に対応するための能力とその現状を可視化するため、**これらの能力を数値化するテストを開発**。
- 協力を得られた学校等において、平成24年6月から7月にかけて実際にテストを行い、その結果を集計・分析・比較したものを「**青少年がインターネットを安全に安心して活用するためのリテラシー指標 (ILAS: アイラス)**」としてこのほど整理したところ。
- ILASは、**地域での周知啓発活動や、事業者による安心安全サービスの提供・改善に役立てるとともに、OECD等における国際的な指標づくりに対して我が国からインプットしていく**。このため、平成24年10月から、日本から**OECDに要員を派遣**しており、4月のOECD/WPISP会合では、事務局として、日本のILASについて具体的に説明する予定。

■「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(平成21年4月1日施行)

【基本理念】

- ① 青少年の適切なインターネット活用能力の習得（インターネット利用に係るリテラシー向上）
- ② 青少年の有害情報の閲覧機会の最小化（フィルタリングの機能向上・普及、関係事業者による取組み）
- ③ 民間による自主的・主体的取組、国等による尊重・支援

■利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会(青少年インターネットWG)提言(平成23年10月)

- 2. 各関係者に求められる役割等 (中略)
 行政には、(特にインターネット上の危険への対処に係る)インターネットリテラシーに関する指標を、国際的に比較可能な形で整備し、定期的に公表していくことが求められている。

■青少年のインターネット・リテラシー指標に関する有識者検討会(座長:赤堀侃司白鷗大学教授)(平成23年9月~24年3月)

教育工学や法学等に知見を有する有識者の方々からのご知見を踏まえ、特にインターネット上のリスク分類と、これに対応した危険・脅威への対応能力の整理、この能力を明らかにするテストの開発・分析・整理を実施。

(顧問) 堀部政男(一橋大学名誉教授)、渡部洋(東京大学名誉教授)
 (座長) 赤堀侃司(白鷗大学教育学部長・教授) (座長代理) 新井健一(ハネッセ教育研究開発センター長)
 小泉カエ(尚美学園大学教授)、中川正樹(東京農工大学教授)、松浦敏雄(大阪市立大学教授)、藤川大祐(千葉大学教授)、新保史生(慶応義塾大学准教授)、齋藤長行(青山学院大学客員研究員)、石戸奈々子(NPO法人 CANVAS 副理事長)

○ 総務省では、青少年がインターネットを安心・安全に利用できるべく、インターネット上の危険・脅威に対応するための能力とその現状を可視化するため、これらの能力を数値化するテスト(「青少年がインターネットを安全に安心して活用するためのリテラシー指標(ILAS※:アイラス)」)を開発。 ※Internet Literacy Assessment indicator for Students

【1 青少年に対するインターネット上のリスク分類】

[OECDのリスク分類を参照して作成]

大分類	中分類	小分類
I 違法・有害情報 リスク	a 違法情報	1 著作権等、肖像権、犯行予告、 出会い系サイト等
	b 有害情報	1 公序良俗に反する情報、 成人向け情報等
II 不適正利用 リスク	a 不適正接触	1 誹謗中傷
		2 匿名SNS
		3 実名SNS
		4 迷惑メール
		5 アプリケーション(※)
	b 不適正取引	1 詐欺、不適正製品等の販売等
c 不適正利用	1 過大消費	
	2 依存	
III プライバシー・ セキュリティ リスク	a プライバシー リスク	1 プライバシー・個人情報の流出、 不適切公開
	b セキュリティ リスク	1 不正アクセス等のなりすまし 2 ウイルス

※ 特にスマートフォンアプリケーションを想定

《習得すべきリテラシー項目》(例)

知識(●)	行動(O)
[原理原則] ● 実名登録サイトでも全員が実名登録しているわけではないことを知っている。 ● 実名登録サイトでは、匿名サイトよりプライバシー・個人情報漏洩リスクが高いことを理解している。	
[発信者側] ● 自らの情報を公開する範囲に注意する必要性を理解している。 [受信者側] ● 実名登録サイトにおいても、事実と異なる情報登録があり得ることを理解している。	[発信者側] ○ 適切な公開範囲を設定する。 [受信者側] ○ 実生活で関わりのない人から連絡があった場合は、トラブルが生じる可能性があるとの認識で慎重に対応する。

《問題例》
 問 同じ趣味の人が集まる実名のSNSで、同性の人が会いたいとメールをしてきた時にとるべき行動で、最も適切なものはどれか。
 (1) 実名のSNSであっても素性を偽っている場合があるので、自分だけで判断せず、保護者に相談する。
 (2) 実名で登録しているメンバーだから安心して会う。
 (3) 同性の人なので、安心して会う。
 (4) 同じ趣味を持つ仲間なので、いろいろ聞きたいので絶対に会う。

【2 テストの実施概要(平成24年2月、6月)】

1 プレテスト

- ・ 平成24年2月、全国23校の公立・私立の高等学校等の協力を得て、約600名の1年生を対象に、テスト問題(全49問)の妥当性等を検証するためのプレテストを実施。
- ・ テスト問題の信頼性が概ね確認された。
一部の選択肢が有効に機能していないことが判明した問題については修正を加えた。
- ・ 全体平均点は100点満点換算で73点。また、アンケートより、インターネットを活用している生徒の方が活用していない生徒よりリテラシーが高という結果が出た。

2 本テスト

- ・ 上記プレテストをベースに改善した問題にて、全国23校の高等学校等の協力を得て、約2500人の1年生相当を対象に、改善を加えたテストを実施。
- ・ テスト問題の信頼性はさらに改善された。
- ・ 全体平均点は100点満点換算で67点。またアンケートより、スマートフォンの普及や、都市部と地域のリテラシーの差などが明らかになった。

【H24年度協力校概要】

地域数	所在地区分	校種	人数	平均点
計11地域	特別区等 3校	国立高専 3校	男 1,423人	男 32.5点
	中核市 8校	県等立 15校	女 988人	女 33.6点
	その他 12校	私立 5校	(不明 53人)	
	計 23校		計 2,464人	全体 32.8点 (100点換算にて67点)

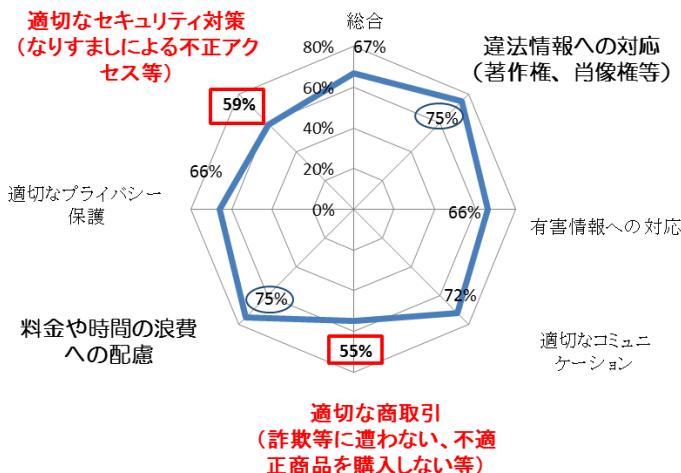
【3 テストの結果(平成24年2月、6月)】

【テストの実施】 時期:平成24年6月～7月 対象:全国23の公立・私立の高等学校等(高校1年生相当 約2,500名)

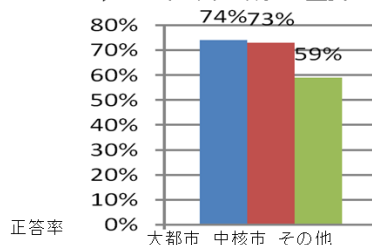


【テストの結果】

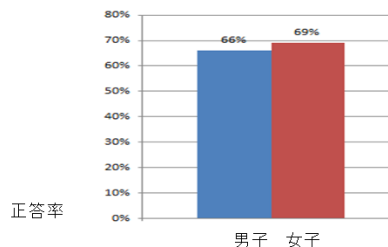
インターネット上の危険・脅威への対応に必要な能力 (有識者検討会で以下の項目に整理。OECDのリスク分類を参照し作成)



① 都市部のリテラシーが相対的に高い → 地域における周知啓発が重要

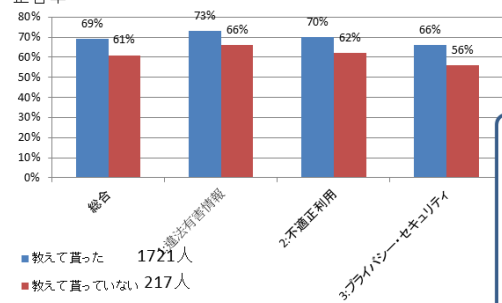


② 男女間のリテラシーに大きな差がないことが判明

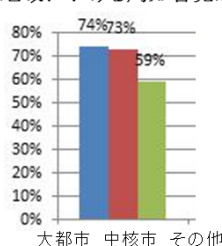


② インターネット上の危険について学習経験がある青少年のリテラシーが高い

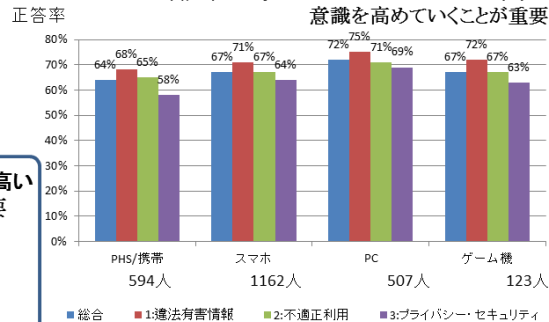
→ 今後もインターネット上の危険に関する学習の機会を提供することが重要



① 都市部のリテラシーが相対的に高い → 地域における周知啓発が重要

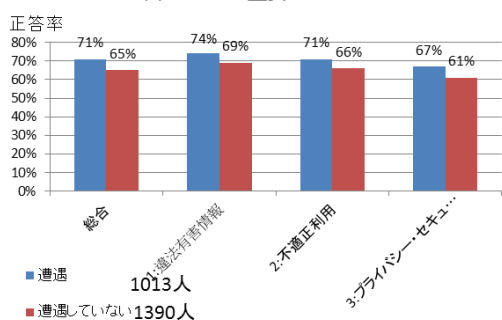


③ PCをよく利用する青少年のリテラシーが高い → PC利用者のようにプライバシー・セキュリティ等の意識を高めていくことが重要



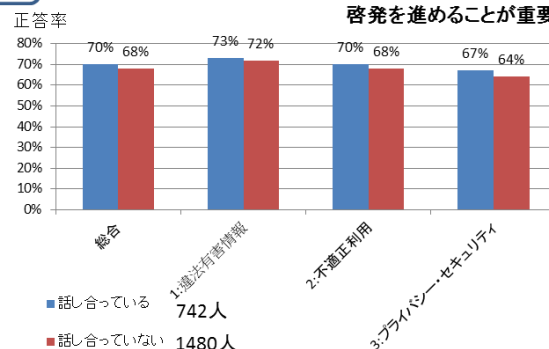
④ トラブルに遭遇した経験のある青少年のリテラシーが高い

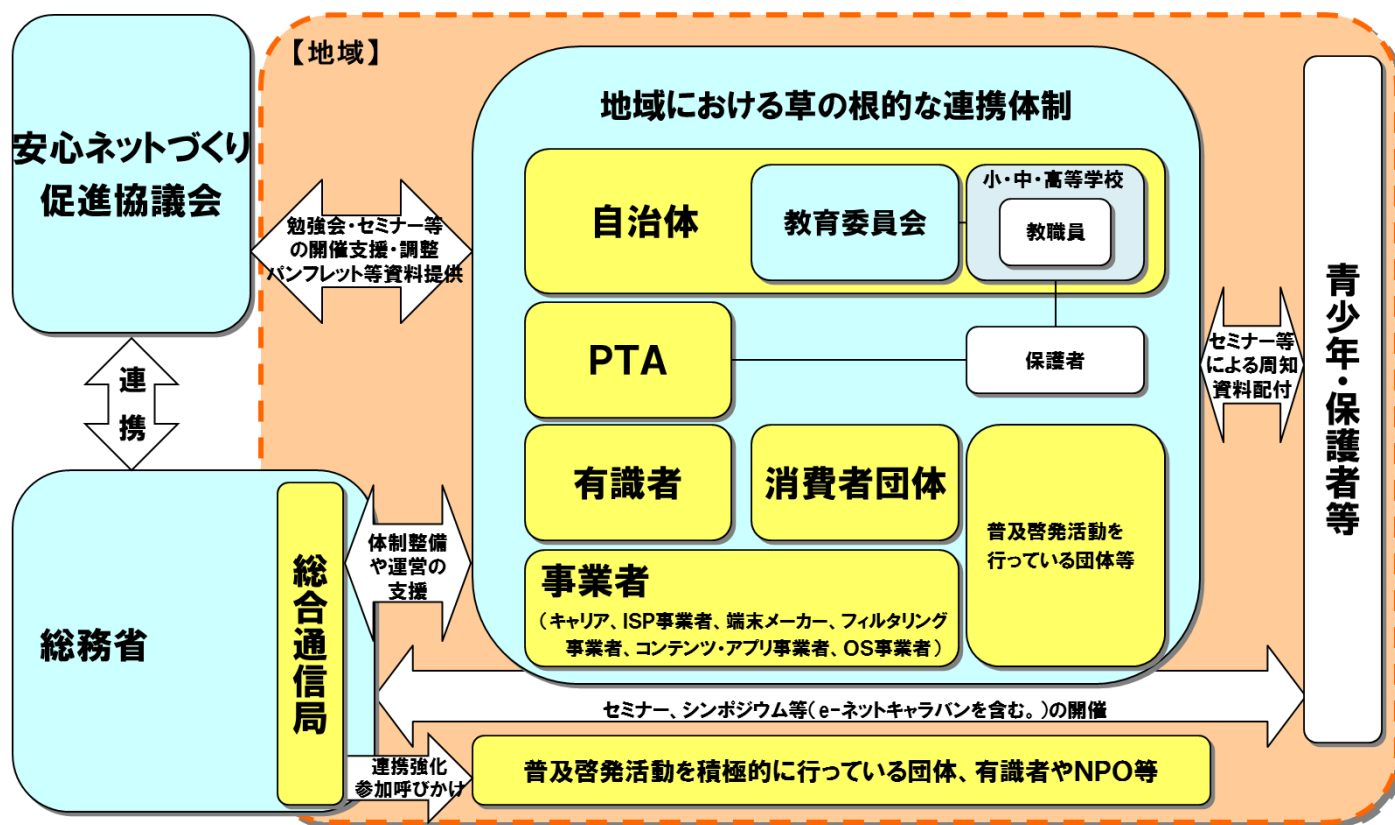
→ インターネットを利用させながらリテラシーを高めることが重要



⑤ 家庭で話し合いをしている青少年のリテラシーが(やや)高い

→ 家庭での話し合いを勧めると共に、保護者への啓発を進めることが重要





e-ネットキャラバンの概要

子どもたちのインターネットの安全な利用を目的に、インターネットの「影」の部分の存在も理解し、適切に対応可能とするための講座を、情報通信分野等の企業・団体と総務省・文部科学省が協力して全国で開催。企業・団体は、無償で職員を講師に派遣する等、CSR(Corporate Social Responsibility: 企業の社会的責任)活動として参画。

- ◆対象者 : 児童生徒、保護者、教職員
- ◆実施主体 : 一般財団法人マルチメディア振興センター(FMMC)
- ◆協力団体 : 通信事業者等民間企業(221社)、公益法人(12団体)、政府・自治体(2省・20団体)、その他(36団体)
- ◆講師 : 認定講師 1,697名
- ◆講座内容 : ケータイ依存、ネットいじめ、ネット誘引、ネット詐欺など、子どもに迫るネット危機の実態を正しく知り、その予防と対策法を学ぶ。
- ◆開始年度 : 平成18年4月から実施。
- ◆実績 : 6,611件



(平成25年5月31日現在)



- 総務省のwebサイト:
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/kyouiku_joho-ka/e-netcaravan.html
- e-ネットキャラバンの公式webサイト:
<http://www.e-netcaravan.jp/>

- 2009年2月27日、これまで普及啓発活動等に各々取り組んできた利用者・産業界・教育関係者等が相互に連携するため、安心ネットづくり促進協議会が設立された。(2012年3月、事務局機能を一般社団法人化)
- 設立総会で採択された活動キャッチフレーズ「1億人のネット宣言 もっとグッドネット」に基づき、これまで、全国各地での普及啓発イベントを開催してきたほか、コミュニティサイトやスマートフォンに関する課題を検討し提言を行うなど、民間主導により様々な活動を実施。

<組織体制等>

<会員> (2013年5月末現在 189会員)

- **通信事業者**
 (株)エヌ・ティ・ティ・ドコモ、KDDI(株)、ソフトバンクモバイル(株) 他
- **通信機器メーカー**
 富士通(株)、シャープ(株)、(株)東芝、(株)日立製作所 他
- **コンテンツ企業等**
 ヤフー(株)、グーグル(株)、(株)ディー・エヌ・エー、(株)ミクシィ、グリー(株)、マイクロソフト(株)、エイベックス・マーケティング(株) 他
- **一般企業**
 東京海上日動火災保険(株)、東日本旅客鉄道(株)、(株)日本マクドナルド、日本コカ・コーラ(株)、(株)内田洋行、日本郵政(株) 他
- **学識経験者及び団体等**
 西垣通(東京大学教授)、清水康敬(東京工業大学名誉教授)、金子郁容(慶應義塾大学教授)、中村伊知哉(慶應義塾大学教授)、坂元章(お茶の水女子大学教授)、全国高等学校PTA連合会、日本PTA全国協議会、全国高等学校長協会、三鷹市、主婦連合会、全国銀行協会、全国市長会、全国町村会、日本レコード協会、映倫、全国地方新聞社連合会、関西経済連合会 他

役員

- 会長： 堀部 政男 (一橋大学名誉教授)
 副会長： 曾我 邦彦 (元日本PTA連合会会長)、高橋 正夫 (全国高等学校PTA連合会顧問)
 清原 慶子 (三鷹市長)、村井 純 (慶應義塾大学教授)
 吉澤 和弘 (NTTドコモ取締役常務執行役員経営企画部長)

普及啓発広報委員会

- 委員長： 中村 伊知哉 (慶應義塾大学教授)
 副委員長： 石戸 奈々子 (CANVAS理事)、伊藤一義 (日本PTA専務理事)、上沼 紫野 (弁護士)、尾花 紀子 (ネット教育アナリスト)、藤川 大祐 (千葉大学教授)

普及啓発活動作業部会

調査研究委員会

- 委員長： 森 亮二 (弁護士)
 副委員長： 桑子 博行 (テレサ協)、曾我部 真裕 (京都大学教授)

調査検証作業部会

児童ポルノ対策作業部会

コミュニティサイト検証作業部会

スマートフォン利用作業部会

ソーシャルゲーム事業適正化検証作業部会

ソーシャルメディアの利用に関する注意事項の例①

「近畿大学 ソーシャルメディア利用のためのガイドライン」

1 法令遵守

日本国内の法令についての遵守はもとより、諸外国法令や国際法規についても遵守を心掛けてください。特に、著作権などの権利については、安易な気持ちで侵害することがないように、注意してください。

2 個人の尊重

コミュニケーション活動の基本として、一人ひとりの個性や多様性を尊重し、異なる意見や考え、生き方を互いに認め合うことを心掛けてください。

3 守秘義務と機密保持

他人の個人情報や大学での研究上の秘密など、不適切な情報を発信することがないように、注意してください。

4 正確な情報の記載

大学に所属する一員として、正確な情報を伝えるようにしてください。意図的か否かにかかわらず虚偽や不確かな情報を発信することは、あなた個人のみならず近畿大学や他の学生の名誉と信頼を損なうことがあります。

5 大学の一員である自覚

近畿大学の学生であることを明らかにした上で、オンライン上でのコミュニケーション活動を行う場合は、あなた個人ではなく近畿大学や近畿大学の学生を代表したイメージで受け取られることを、十分に自覚してください。

6 自分自身のプライバシーの保護

個人情報を登録・公開する際には、利用するサービスの内容を十分に検討した上で行うようにしてください。オンライン上でのコミュニケーションでは、情報を削除しても第三者において保存・アーカイブ化され、将来にわたり人物情報として利用されるおそれがあります。個人情報以外にも行動履歴等から個人特定等につながる事例もありますので、十分に注意してください。

(出典)「近畿大学 ソーシャルメディア利用のためのガイドライン」から抜粋

「多摩美術大学 ソーシャルメディア・ガイドライン」

【発言・投稿における注意】

- ・ ソーシャルメディアの利用については、学則・就業規則等の学内規則や法令等を遵守し、各サービスの利用規約を良く読み、内容を理解した上で利用して下さい。
- ・ あなたが発言・投稿した内容は、あなたが個人的に責任を持たなくてはなりません。発言・投稿内容は、あなたが削除しても、インターネット上では完全に削除できないことがあります。思慮深い発言・投稿を行って下さい。
- ・ 発言・投稿は、広く一般の方の目に触れることがあります。学生、教育機関の教職員として、資質を問われかねないような軽率な、または立場を弁えない発言・投稿は控えて下さい。
- ・ 発言・投稿内容は、あなた個人のもので、本学の意見を表すものではないことを、明記して下さい。また、伝聞や推測に基づく不確かな情報は発言・投稿しないように心がけて下さい。
- ・ 本学および本学に関わる者の個人情報、機密情報、占有情報等の提供は禁じます(あなたが、損害賠償請求の責を負います)。
- ・ 本学のロゴマークを無断で使用することは禁止します。
- ・ 著作権、肖像権等の法令を遵守して下さい。
- ・ 研究者が、専門知識に関わる発言・投稿をする際には、社会からの信頼と尊敬を損なわない振る舞いに努めて下さい。
- ・ 特定の個人・団体への誹謗中傷、差別的な内容、猥褻な内容の発言・投稿、本学に対する不利益行為は禁じます。
- ・ 政治、宗教など異論が出る、扇動的になりがちな話題は、冷静な発言・投稿に努めて下さい。
- ・ 喧嘩をしかけるような発言・投稿は控えて下さい。あなたの発言・投稿に誤りがあれば速やかに訂正して下さい。ただし、過去のあなたの発言・投稿を断りなく変更することは控えて下さい。
- ・ 本学の学生、教職員であることを明らかにせず利用しているソーシャルメディアへの本学ホームページからのリンクは禁じます(間接的なリンク含む)。

(出典)「多摩美術大学 ソーシャルメディア・ガイドライン」から抜粋。

「富山大学 ソーシャルメディアポリシー」

【利用にあたっての基本原則】(抜粋)

- ・ 本学構成員としての自覚と責任を持つこと。
- ・ 法令等及び本学の諸規則を遵守すること。
- ・ 公序良俗に反する情報を発信しないこと。
- ・ 機密情報や職務上知り得た秘密を発信しないこと。
- ・ 基本的人権、プライバシー権、肖像権などの権利又は他者の知的所有権を侵害しないよう十分留意すること。
- ・ 個人情報の取扱いに十分留意すること。
- ・ 一度インターネット上に公開された情報は完全には削除できないことを理解しておくこと。
- ・ 批判されたり攻撃を受けた場合は、冷静に対応すること。
- ・ 私用アカウントによる個人の立場での利用の場合、発信した情報が本学の見解と誤解されないよう十分留意すること。

【禁止事項】

ソーシャルメディアを利用して情報発信をする場合(職務等としての利用のみならず、私用アカウントによる個人の立場での利用を含む。)、次に掲げる情報を発信してはならない。

- ・ 法令等に違反している、又は違反するおそれがある情報
- ・ 公序良俗に反する、又はそのおそれがある情報
- ・ 他者を誹謗中傷する情報
- ・ 人種・思想・信条等の差別、又は差別を助長させる情報
- ・ 虚偽や事実と異なる情報
- ・ 他者の知的所有権を侵害するおそれがある情報
- ・ 本人の承諾なく個人情報を特定・開示・漏えいするなど、個人のプライバシーに関わる情報
- ・ 本学の機密に関わる情報
- ・ 各ソーシャルメディアの利用規約に反する情報

(出典)「国立大学法人富山大学 ソーシャルメディアポリシー」から抜粋。

「追手門学院大学 ソーシャルメディアポリシー」

【基本ポリシー】

- (1) ソーシャルメディアの利用時にあつては、日本国の法令（渡航時にあつては諸外国の法令）を遵守し、「追手門学院倫理憲章」ならびに「追手門学院個人情報の保護に関する規則」に基づいた“ユーザーとの適切かつ質の高いコミュニケーション”の実現を目指します。
- (2) 学院の教職員としての自覚と責任を持った情報発信や対応を心がけ、ユーザーに誤解を与えないよう注意します。
- (3) 著作権や肖像権など、他者の権利や人権を侵害することのないよう細心の注意を払います。
- (4) 運用マニュアル等を作成し、ソーシャルメディアの特性を考慮した確実な情報発信を心がけます。
- (5) ユーザーの声を聞く傾聴・尊重の姿勢を忘れないようにします。
- (6) インターネットには不特定多数の人がアクセスできること、公開された情報は完全には削除出来ないことを理解・認識し情報発信を行います。
- (7) ソーシャルメディアに参加することにより、学び得た情報や経験などを広く学院内外に還元することで、多くの個人やコミュニティの成長に貢献します。

(出典)「追手門学院大学 ソーシャルメディアポリシー」から抜粋。

「SNSの安全な歩き方」 SNSを安全に歩くための10項目

1. 常に公開・引用・記録されることを意識して利用する
2. 複雑なパスワードを利用し、セキュリティを高める設定を利用する
3. 公開範囲を設定し、不必要な露出を避ける
4. 知らない人とむやみに”友達”にならない、知っている人でも真正の確認をする
5. ”友達”に迷惑をかけない設定を行う
6. ”友達”から削除は慎重に、制限リストなどの利用も考慮する
7. 写真の位置情報やチェックインなど、技術的なリスクを理解し正しく利用する
8. むやみに”友達”のタグ付けや投稿を行わない
9. 対策ソフトを利用し、危険なサイトを利用するリスクを低減する
10. 企業などの組織においては、SNSガイドラインを策定し遵守する

(出典)特定非営利活動法人日本ネットワークセキュリティ協会 「SNSの安全な歩き方」

1 自分のことはまず自分で守る

インターネットを使うときには、自分の安全は自分で守るという自己責任の意識をもち、ネット犯罪やトラブルにあわないように、しっかりとした安全対策を実践することが大切です。

2 情報発信の際には法律とマナーを守る

インターネットは多くの人が共同利用している公共の空間です。自分勝手な使い方をすれば他人に迷惑をかけてしまうだけでなく、いろいろなネット犯罪を自ら犯しかねません。法律とマナーをしっかり守って快適にそして安全に使いましょう。

3 ネット上の個人の行動は特定される

インターネット上では、パソコンを使っても携帯電話を使っても、必ず利用者は特定されます。ネットいじめ、犯行予告、ネット詐欺、性犯罪のための誘い出しでも必ず見つかります。また、携帯電話をいつどこで利用したのかについても追跡できるのです。

4 怪しいサイトや見知らぬ人に近づかない

インターネットの向こうには、必ず人がいます。しかし、いつも顔が見えてその人の正体が明確になっているとは限りません。その意味でネットは人との出会いを広げてくれる反面、直接会うことの危険性も増大します。また、危険なサイトには近づかないことが大切です。

5 群集心理にのらないで冷静な判断をする

プロフやブログ等を含むコミュニケーションサイトでは、ある特定の個人攻撃が集団の力を借りて果てしなく激化することがあります。それは、ネットいじめという人権侵害であり、侮辱罪、名誉毀損罪、業務妨害罪に問われることにもなります。ネット上でのいじめを「はやしたてる行為」には乗らないようにしましょう。

6 セキュリティ対策は万全に

自分のパソコンや携帯電話がインターネットにつながるということは、お財布や日記の中身を公衆にさらすようなものです。また、ウイルスの攻撃を受けたり、外部から忍び込まれることにもなりかねません。ID・パスワードや住所、名前、メールアドレス等の個人情報もしっかり自己管理して流出を防ぎましょう。そのためには、セキュリティ対策ソフトウェアを活用するとよいでしょう。

7 ネット上のトラブル解決には協力体制で

①～⑥を守ってもトラブルにあう可能性は誰にでもあります。ネット上でのトラブルや犯罪の解決には、一人で悩まずに、まずは保護者や教職員など身近な大人に相談することが重要です。また、市役所、消費者センター、警察の相談窓口等、多くの専門家のアドバイスや支援を依頼して、大人の間で協力体制を築いて取り組むことが大切です。

(出典)財団法人マルチメディア振興センター